

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. ASURANSI TAKAFUL UMUM CABANG PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Strata Satu (S.1) Pada Fakultas Ekonomi
Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
Kasim Riau, Pekanbaru*



Oleh

NAMA : ADE IRMA SURYANI. S

NIM : 10871003120

**JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2012

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. ASURANSI
TAKAFUL UMUM CABANG PEKANBARU**



Oleh

**NAMA : ADE IRMA SURYANI. S
NIM : 10871003120**

**JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM S1**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2012**

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. ASURANSI TAKAFUL UMUM CABANG PEKANBARU

Oleh

ADE IRMA SURYANI. S
10871003120

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jl. Tuanku Tambusai, komplek Taman Mella Blok A No.6. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Adapun pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja, dengan catatan sampel tersebut mempunyai hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 95 nasabah. Analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS V.17.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS terbukti bahwa secara parsial tangible, responsiveness, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan t 0.000 untuk variabel tangible, variabel reliability tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah, signifikan t 0,011 untuk variabel responsiveness, signifikan 0,024 untuk variabel assurance dan, signifikan t 0,001 untuk variabel empathy, sedangkan secara simultan tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

Nilai (R^2) sebesar 0.652 yang artinya 65,2% empathy, reliability, assurance, responsiveness dan tangible mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, sedangkan sisanya ($100\% - 65,2\% = 35\%$) dipengaruhi sebab-sebab lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Keyword : Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy dan Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat penelitian.....	8
I.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
II.1 Teori Tentang Pelayanan Jasa	10
II.1.1 Pelayanan	10
II.1.3 Jasa	12
II.1.4 Karakteristik Jasa	13
II.1.5 Dimensi Kualitas Jasa	15
II.2 Jasa Asuransi	17
II.2.1 Sejarah Asuransi Islam.....	20
II.2.2 Pendapat Ulama Mengenai Asuransi	21
II.3 Kepuasan Konsumen.....	23
II.3.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
II.4 Kualitas.....	24
II.4.1 Persepsi Terhadap Kualitas	25
II.4.2 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	27
II.4.3 Penelitian Terdahulu	29
II.5 Hypotesis.....	31
II.6 Variabel Penelitian	32
II.7 Operasional Variabel.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Lokasi Penelitian.....	35
III.2 Jenis dan Sumber Data.....	35
III.3 Populasi Dan Sampel	36
III.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
III.5 Metode Analisa Data.....	37
III.6 Pengukuran Instrumen	38
III.6.1 Metode Pengujian Kualitas Data	39
III.6.1.1 Uji Validitas	39
III.6.1.2 Uji Realibilitas	39

III.6.1.3 Uji Normalitas Data	40
III.6.2 Uji Aumsi Klasik	40
III.6.2.1 Uji Multikolinearitas	40
III.6.2.2 Uji Autokorelasi	41
III.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41
III.6.3 pengujian hipotesis.....	42
III.6.3.1 Uji Simultan	42
III.6.3.2 Uji Parsial.....	43
III.6.3.3 koefisien Determinan	43

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

IV.1 Sejarah Singkat Perusahaan	44
IV.2 Visi Dan Misi Asuransi Takaful	46
IV.3 Tim Manajemen Asuransi Takaful	46
IV.4 Produk – produk Asuransi Takaful Umum	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

V.1 Analisi Tangible	77
V.2 Analisis Reliability.....	82
V.3 Analisis Responsiviness.....	90
V.4 Analisis Assurance	96
V.5 Analisis Emphaty	99
V.6 Analisis Kepuasan	104
V.7 Uji Reliabilitas dan Validitas	110
V.8 Uji Normalis Data	113
V.9 Uji Asumsi Klasik.....	114
V.10 Analisis Data	114

BAB VI PENUTUP

VI.1 Kesimpulan	122
VI.2 Saran	123

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
I.1 : Jumlah Nasabah dan pencapaian target Pemasaran PT. Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru dari tahun 2007 – 2011.....	6
II.1 : Operasional Variabel.....	32
V.I : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	83
V.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	89
V.15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiviness</i>	93
V.20 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	98
V.25 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Emphaty</i>	107
V.27 : Hasil Uji Validitas.....	110
V.28 : Hasil Uji Reliabilitas	112
V.29 : Hasil Uji Autokorelasi.....	110
V.30 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	113
V.31 : Hasil Regresi	116
V.32 : Hasil Uji F.....	119
V.33 : Hasil Koefisien Determinasi.....	120
V.34 : Pedoman Untuk Memberikan Interval Interpretasi Koefisien Korelasi	120

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sejarah, Islam senantiasa memberikan jaminan kepada umatnya dan orang – orang yang bernaung di bawah naungan kekuasaannya. Jaminan itu bisa melalui solidaritas sosial diantara umat Islam. Salah satunya adalah melalui perusahaan Asuransi Takaful yang merupakan instrumen penting dalam jasa Asuransi yang mengelola keuangan dengan sistem syari'ah yang komprehensif . Saat ini perusahaan Asuransi Takaful telah memasuki persaingan berskala global, hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh Asuransi Takaful untuk dapat memberikan kontribusi dalam hal menawarkan jasa takaful dan mampu mengelola keuangan dengan sistem syari'ah yang *komprehensif* . Banyaknya perusahaan Asuransi yang berdiri, sehingga konsumen atau Nasabah akan dihadapkan pada banyak pilihan akan produk Asuransi yang ditawarkan. Bagi nasabah pelayanan yang bermutu sangat penting.

Kepuasan pelanggan bukanlah asing didengar, diucapkan, dan dilaksanakan produsen atau penjual. Kepuasan pelanggan sudah menjadi keharusan bagi perusahaan yang berorientasi pada Pasar atau Konsumen.

Tak dapat dipungkiri bahwa tiap perusahaan yang bergerak disektor bisnis tertentu secara terus menerus berupaya agar pelanggan mereka puas, baik puas terhadap perusahaan, pelayanan, maupun terhadap produk atau mereknya.

Oleh karena itu berdasarkan kajian literatur kepuasan pelanggan secara intensif, Gise & Cote (2000) dalam buku Fandy Tjiptono (2008:48) mengidentifikasi 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan atau *customer* semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan.

Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan atau Nasabah merupakan aspek vital dalam rangka bertahan didalam arena bisnis dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian, tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan pelanggan atau Nasabah secara menyeluruh. Dimana pelanggan yang dihadapi pada saat ini berbeda dengan pelanggan pada beberapa dasawarsa lalu. Kini pelanggan semakin terdidik dan menyadari akan hak – haknya. Oleh karena itu dapatlah dipahami bila ada kalangan atau pakar pemasaran yang berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun, tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik.

Jadi, memang benar adanya bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atau Nasabah berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau Nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan

seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan atau Nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau Nasabah dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan atau Nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan suatu perusahaan memuaskan pelanggan.

Pemuasan konsumen harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan mereka. Dimana Perusahaan Takaful juga menyediakan dua jenis perlindungan takaful demi kenyamanan nasabahnya yaitu: Takaful Keluarga atau Asuransi Jiwa dan Takaful Umum atau Asuransi Umum. Yang mana dalam kesempatan kali ini penulis hanya membahas mengenai kualitas pelayanan Asuransi Takaful Umum.

Dengan mengidentifikasi atribut dari tiap produk dan mengedepankan pelayanan terhadap kepuasan Nasabahnya. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa, dalam hal ini Asuransi Takaful wajib merencanakan, citra perusahaan atau produk, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya atau Nasabahnya.

Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml yang dikenal dengan *service quality* (SERVQUAL), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (Rambat Lupiyoadi: 182)

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian Konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis Asuransi, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*servicequality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal itu juga terjadi di PT. Asuransi Umum Cabang Pekanbaru sebagai pilihan objek penelitian penulis, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Sesuaidengan misinya Takaful yang merupakan operasional perusahaan dilaksanakan atas dasar prinsip – prinsip syari'ah yang bertujuan memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik bagi umat dan masyarakat Indonesia,

Masyarakat Islam saat ini semakin kritis, sehingga ketika Asuransi yang sesuai dengan syaria'ah yang selama ini dirindukan kehadirannya ternyata pelayanannya tidak sesuai syari'ah Islam maka akan berakibat merugikan perusahaan Asuransi itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan Asuransi tersebut. PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru sebagai salah satu

lembaga Asuransi kepercayaan masyarakat hendaknya harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi para Nasabah.

Peningkatan kualitas pelayanan PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dilakukan melalui adanya berbagai macam produk yang disediakan PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru bagi Nasabahnya. Adanya beberapa Produk yang ditawarkan PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru kepada Nasabahnya sehingga membuat para Nasabah bisa dengan leluasa memilih dan menggunakan Produk tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan ataupun yang diharapkan. PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru juga melakukan bentuk kerjasama diantaranya dengan Bank Muamalat Indonesia, Karya Abdi Bangsa serta dengan beberapa Universitas dan lembaga lainnya yang ada disekitar wilayah Pekanbaru.

Hal ini dilakukan PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru sebagai langkah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi Nasabah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan Nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi Nasabah PT. Asuransi Umum Cabang Pekanbaru yang dapat dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Tabel 1.1. : Jumlah Nasabah dan pencapaian target Pemasaran PT. Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru dari tahun 2007 – 2011.

No	Tahun	Jumlah Nasabah	% Jumlah Nasabah
1	2007	2.043	-
2	2008	1.685	- 3,58%
3	2009	1.783	0,98%
4	2010	2.130	3,47 %
5	2011	1.821	- 3.09%

Sumber: PT.Asuransi Takaful Umum

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa dari jumlah nasabah dari tahun ketahun berfluktuasi. Yang dilihat dari jumlah Nasabah dari tahun 2007 hingga tahun 2010 PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru , Pada tahun 2007 jumlah nasabah sebanyak 2.043 Nasabah Pada tahun 2008 jumlah nasabah sebanyak 1.685 dengan persentase nasabah -3,58% .Pada tahun 2009 jumlah Nasabah sebanyak 1.783 persentase nasabahnya berjumlah 0,98%. Pada tahun 2010 jumlah nasabah 2.130 persentase nasabahnya berjumlah 3,47%. Pada tahun 2011 sebanyak 1.821 Nasabah persentase nasabahnya berjumlah -309%.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang tingkat kepuasan Nasabah setelah menerima pelayanan khususnya dari PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling besar pengaruhnya memberikan kepuasan bagi nasabah. Penelitian ini diharapkan pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru lebih meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan nasabah

dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah tentunya dengan tetap berlandaskan pada syaria'ah Islam, sehingga PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikancah persaingan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul“ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. ASURANSI TAKAFUL UMUM CABANG PEKANBARU**”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat penulis rumuskan permasalahan yaitu: Seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru?

I.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

I.4 Manfaat Meneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Bagi akademisi

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

2. Bagi PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak Asuransi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan nasabah serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang. Hasil penelitian ini juga membantu pihak Asuransi apabila ingin meningkatkan kepuasan nasabah dengan menekankan pada dimensi-dimensi *service quality* yang paling signifikan berpengaruh pada kepuasan nasabah.

I.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang kajian teori yang berisi tentang tinjauan peneliti terdahulu, pemahaman Asuransi, konsep kualitas, pemahaman

konsep jasa, konsep *total quality service*, konsep kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dalam perspektif Islam, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, metode penelitian, variabel-variabel, operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dipaparkan hasil penelitian dan pembahasan masalahnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran dari hasil penelitian tersebut.

BAB II TELAAH PUSTAKA

II. Teori Tentang Pelayanan Jasa

II.1 Pelayanan

Pelayanan adalah suatu upaya yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan (Wijaya,2003:34). Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan menurut Sugiarto (2002:36), adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, tamu, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Menurut Tjiptono (2000:58-59), pelayanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan atau dikerjakan oleh PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dalam rangka memikat para nasabah agar mereka mau menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan dengan tujuan akhir terjadinya transaksi.

II.1.2 Unsur- Unsur Pelayanan

Dalam memasarkan produknya produsen atau penjual selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan mereka dan berusaha mencari para pelanggan baru. Dalam usaha tersebut tidak terlepas dari adanya pelayanan.

Menurut Sugiarto (2002:42) agar loyalitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada pelayanan lain, penyedia jasa perlu menguasai lima unsur CTARN yaitu kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, dan kenyamanan.

1. Cepat

Yang dimaksud dengan kecepatan di sini adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen minimal sama dengan batas waktu dalam standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Bila pelanggan menetapkan membeli suatu produk, tidak saja harga yang dinilai dengan uang tetapi juga dilihat dari faktor waktu.

2. Tepat

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen, karena tidak dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Oleh karena itu, ketepatan sangat penting dalam pelayanan.

3. Aman

Dalam melayani konsumen, para petugas pelayanan harus memberikan perasaan aman pada konsumen. Tanpa perasaan aman di dalam hatinya niscaya konsumen akan berpikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut. Rasa aman yang dimaksudkan di sini adalah selain rasa aman fisik adalah rasa aman psikis. Dengan adanya keamanan maka seorang konsumen akan merasa tentram dan mempunyai banyak kesempatan untuk memilih dan memutuskan apa yang diinginkan.

4. Ramah

Dalam dunia pelayanan umumnya masih menggunakan perasaan dan mencampuradukkan antara kepentingan melayani dan perasaan sendiri. Jika

penjual tersebut beramah tamah secara professional terhadap pelanggan, niscaya perusahaan dapat lebih meningkatkan hasil penjualan karena kepuasan pelanggan yang akan membuat pelanggan menjadi loyal.

5. Nyaman

Jika rasa nyaman dapat diberikan pada pelanggan, maka pelanggan akan berulang kali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Jika pelanggan merasa tenang, tenteram, dalam proses pelayanan tersebut pelanggan akan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk menjual produk atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan juga akan lebih leluasa dalam menentukan pilihan sesuai dengan yang diinginkan.

II.1.3 Jasa

Rambat Lupiyoadi (2001:5) juga mendefinisikan jasa adalah: Semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang bersamaan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen.

Valarie A. Zeithaml dan Mery Jo Bitner (2000: 3) menyatakan jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat diartikan bahwa didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-

pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan merupakan barang tetapi suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya, (Rambat Lupiyoadi, 2006:6)

II.1.4 Karakteristik Jasa

Menurut Fandy Tjiptono, 2005:24 karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

1). *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu objek, alat, atau usaha maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Dengan demikian, orang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum ia merasakan / mengkonsumsi sendiri. Bila pelanggan membeli suatu jasa, ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan yang bersangkutan tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya. Oleh karena itu, untuk mengurangi ketidakpastian, para pelanggan akan memperhatikan tanda – tanda atau bukti kualitas jasa tersebut. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (*place*) orang (*people*), peralatan (*equipment*), bahan – bahan komunikasi (*communication materials*), *symbol*, dan harga yang mereka amati.

2). *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut.

3). *Variability* (bervariasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi dan sering kali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan memilih. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya yaitu:

- a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa (*servis performance process*)
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui system saran dan keluhan, survei pelanggan, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

4). *Perishability* (mudah lenyap)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Ketidak tahan lamaan jasa tersebut tidak akan menjadi masalah jika permintaannya

konstan. Tetapi kenyataanya, permintaan konsumen akan jasa sangat bervariasi dan dipengaruhi oleh faktor musiman.

Dari keempat karakteristik utama jasa diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi dibandingkan dengan kualitas produk, sehingga kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan menjadi lebih kompleks.
- b) Konsumen tidak hanya semata-mata mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan hasil akhir, melainkan juga mempertimbangkan proses pelayanannya.
- c) Persepsi kualitas pelayanan timbul dari seberapa jauh pemberi jasa memberi pelayanan seperti yang diharapkan konsumen.

II.1.5 Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Contoh dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Lerbis R. Aritonang R. (2005 : 23) Dimensi yang mereka kemukakan terdiri dari dimensi : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Kelima dimensi tersebut dikenal sebagai **SERQUAL**.

Dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) Zeithaml, Parasuraman, dan Berry telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, (Rambat Lupiyoadi, 2001:148) yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) Definisi bukti langsung dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuannya sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya".

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) adalah "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi".

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan".

4. Jaminan (*assurance*)

Definisi jaminan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)".

5) Empati (*empathy*)

Rambat Lupiyoadi (2001:148) menerangkan empati adalah "memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan". Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya.

II.2 Jasa Asuransi

Muhammad syakir sula (2004 : 28). Dalam bahas arab asuransi dikenal dengan' istilah *At-Ta'min*, sipenanggung disebut *Mu'amin* , bertanggung disebut *Mu'ammenlahu* atau *Musta'min*. *At- ta;min* diambil dari amana yang artinya memberi perlindungan , ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut .seperti yang tersebut dalam QS. Quraisy(106):4, yaitu dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan.

Pengertian dari at-ta'min adalah seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan untuk agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang

Secara umum pengertian Asuransi adalah perjanjian antara penanggung atau perusahaan asuransi dengan tertanggung atau peserta asuransi yang dengan menerima premi dari tertanggung, penanggung berjanji akan membayar sejumlah pertanggungan manakala tertanggung :

- a. Mengalami kerugian, kerusakan atau kehilangan atas barang atau kepentingan yang di asuransikan karena peristiwa tidak pasti dan tanpa kesengajaan,
- b. Didasarkan atas hidup atau matinya seseorang.

Asuransi adalah suatu kemauan untuk menetapkan kerugian – kerugian kecil atau sedikit yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian – kerugian besar yang belum pasti.

Asuransi syariah berbeda dengan asuransi konvensional pada asuransi syariah setiap peserta sejak awal bermaksud saling menolong dan melindungi satu dengan yang lain dengan menyisihkan dananya sebagai iuran kebajikan yang disebut *Tabarru'*.

Asuransi syari'ah merupakan sebuah cita – cita yang telah dibangun sejak lama, dan telah menjadi sebuah lembaga asuransi modern yang siap melayani umat islam Indonesia dan bersaing dengan lembaga asuransi konvensional.

Tujuan asuransi ialah menggeser resiko atau kemungkinan menderita kerugian kepada orang lain atau kepada suatu badan dan pekerjaannya menanggung kerugian orang lain, karena kehilangan atau kerusakan dengan mendapatkan premi.

II.2.1. Sejarah Asuransi Islam

Dalam Islam praktik asuransi pernah dilakukan pada masa Nabi Yusuf a.s, yaitu pada saat ia menafsirkan mimpi dari raja Fir'aun. Tafsiran yang ia sampaikan adalah bahwa mesir akan mengalami masa 7 tahun panen yang melimpah dan diikuti dengan masa 7 tahun paceklik. Untuk menghadapi masa kesulitan itu, Nabi Yusuf a.s, menyarankan agar menyisihkan sebagian dari hasil panen pada masa tujuh tahun pertama. Saran dari Nabi Yusuf as, ini diikuti oleh raja Fir'aun, sehingga pada masa paceklik bias ditangani dengan baik, Lihat QS, Yusuf : 46- 49 .

يُوسُفُ أَيُّهَا الصِّدِّيقُ أَفْتِنَا فِي سَبْعِ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ وَسَبْعِ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ
يَابَسَتْ لَعَلِّي أَرْجِعُ إِلَى النَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَعْلَمُونَ ﴿٤٦﴾ قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ
فِي سُنبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ هُنَّ إِلَّا قَلِيلًا
مِّمَّا حَصَصْتُمْ ﴿٤٨﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعَصِرُونَ ﴿٤٩﴾

Artinya:

”(Setelah pelayan itu berjumpa dengan Yusuf dia berseru): "Yusuf, Hai orang yang amat dipercaya, Terangkanlah kepada kami tentang tujuh ekor sapi

betina yang gemuk-gemuk yang dimakan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan (tujuh) lainnya yang kering agar Aku kembali kepada orang-orang itu, agar mereka mengetahuinya.". Yusuf berkata: "Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; Maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan." Kemudian sesudah itu akan datang tujuh tahun yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan." Kemudian setelah itu akan datang tahun yang padanya manusia diberi hujan (dengan cukup) dan dimasa itu mereka memeras anggur."

II.2.2. Pendapat Ulama Mengenai Asuransi

Asuransi merupakan salah satu lembaga keuangan modern yang melakukan manajemen resiko yang mungkin dihadapi dimasa yang akan datang. Hal ini sangat menarik mengingat kemungkinan adalah suatu ketidakpastian. Mengantisipasi sesuatu yang masih berupa kemungkinan bisa jadi bagi sebagian orang sebagai sebuah tindakan yang sia – sia dan tidak bermanfaat sama sekali, tetapi bagi yang lain mungkin sebuah tindakan yang sangat efektif untuk menghindari kerugian yang mungkin ditimbulkannya.

Karena asuransi berbicara tentang sesuatu yang tidak pasti, sebagian melihat bahwa praktik asuransi tidak dibenarkan dalam Islam karena mengandung unsur – unsur gharar, maisyr dan riba didalamnya. Namun sebagian yang lain berpendapat bahwa unsur –unsur yang haram dalam asuransi bisa dihilangkan sehingga praktik asuransi dapat diterima oleh Islam. Oleh karenanya , praktik asuransi modern

mendapat sambutan yang beragam dikalangan para ulama. Sebagian ulama ada yang menolak perjanjian asuransi dengan alasan –alasan tertentu, sebagian yang lain menerimanya dengan argumentasi tertentu pula.

Pada umumnya, alasan – alasan para ulama yang menentang praktik asuransi antara lain:

- 1) Asuransi adalah perjanjian pertaruhan dan merupakan perjudian semata – mata (maysir)
- 2) Asuransi melibatkan urusan yang tidak pasti (gharar)
- 3) Asuransi jiwa merupakan suatu usaha yang dirancang untuk merendahkan iradat Allah
- 4) Dalam asuransi jiwa, jumlah premi tidak tetap karena tertanggung tidak mengetahui berapa kali bayaran angsuran yang dapat olehnya sampai ia mati
- 5) Perusahaan asuransi menginvestasikan uang yang telah dibayar oleh tertanggung dalam bentuk jaminan berbunga. Dalam asuransi jiwa apabila tertanggung mati, tidak akan mendapat bayaran yang lebih dari jumlah uang yang telah dibayar. Ini adalah riba (faedah atau bunga)
- 6) Bahwa semua perniagaan asuransi berdasarkan riba dilarang dalam Islam.

Oleh karenanya sebagian ulama dapat menerima kehadiran asuransi dengan menghilangkan unsure gharar, maysir dan riba.

II.3 Kepuasan Konsumen

Menurut (Irawan,2002:3) Dalam konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif penilaian konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sebagai mana yang disebutkan oleh Richard Oliver : “Kepuasan adalah respon dari pemenuhan dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Menurut (Rangkuti, 2004:23) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Sedangkan Wilkie (Tjiptono,2001:102).mengatakan kepuasan pelanggan adalah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap penilaian konsumsi suatu produk atau jasa.

Sedangkan pengertian lain menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jadi dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jadi dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan sebuah fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan merasa tidak puas. Tetapi, sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas.

Menurut (Tjiptono,2001:129) Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. perusahaan harus melakukan empat hal, yaitu:

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
2. Memahami tingkat harapan pelanggan akan kualitas.
3. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan.
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

II.3.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler, 2005 : 66, ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*Custimer-Oriented*) menyediakan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, dan keluhan mereka.

2. *Ghost Shopping*

Mempekerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Kemudian melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan produk, mengamati dan menilai cara penanganan yang lebih baik.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih ke perusahaan. Perusahaan berusaha untuk

mengamati apa yang menyebabkan pelanggan bisa berpindah ke produk atau jasa lain.

4. Survei Kepuasan Pelanggan.

Survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, sebagai berikut :

1. *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

2. *Problem analysis*

Pelanggan diminta untuk mengungkapkan masalah yang dihadapi berkaitan dengan produk atau jasa dan memberikan saran-saran perbaikan.

3. *Importance-performance Analysis*

Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

II.4. Kualitas

Terdapat beberapa pendapat mengenai definisi dari kualitas antara lain, menurut Fandy Tjiptono, 2002 : 76, dalam memberikan definisi mengenai kualitas, yaitu : “

suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang telah ditetapkan“

Sedangkan menurut Philip Kotler, 2002 : 49, “ kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan / tersirat.”

Kualitas baik itu produk maupun pelayanan merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dari sebuah perusahaan, mengingat kualitas berkaitan erat dengan masalah keputusan konsumen yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh sebuah perusahaan.

II.4.1 Persepsi Terhadap Kualitas

Perspektif kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. Garvin dalam Fandy Tjiptono (2008:20-22), mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

1). Transcendental Approach

Kualitas dalam pendekatan ini, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil),

kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusankulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsiperencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

2). *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3). *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4). *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor

jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5). *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “*affordable excellence*”, dalam artian produk dengan kualitas yang dapat diterima pada tingkat harga yang wajar.

II.4.2 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikannya. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Sebagaimana dijelaskan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:

الْهَنُكُمُ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾
 كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

Artinya:

1.Bermegah-megahan Telah melalaikan kamu[1598], 2.Sampai kamu masuk ke dalam kubur. 3.Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), 4.Dan janganlah begitu, kelak kamu akan Mengetahui. 5.Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.[1598] *Maksudnya: Bermegah-megahan dalam soal banyak harta, anak, pengikut, kemuliaan, dan seumpamanya Telah melalaikan kamu dari ketaatan.*

Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semu tanpa adanya *reliability* (kehandalan) dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam Al Qur'an surat An-Nahl ayat 91, yaitu:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا
 إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya:

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya,

sedang kamu Telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Penawaran ketika promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang akan merugikan konsumen. Pelanggan lebih loyal pada perusahaan yang selalu menepati janji daripada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari *responsiveness* (daya tanggap) karyawan, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat menunjukkan pelaku bisnis yang profesional.

II.4.3 Penelitian Terdahulu

Langkah ini ditempuh agar penelitian ini terfokus dan tidak mengulang daripada penelitian yang sudah ada. Penulis menemukan penelitian Anis Wahyuningsih (2002) tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar”. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat

kepuasan konsumen dan aspek kehandalan (*reliability*) dari dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

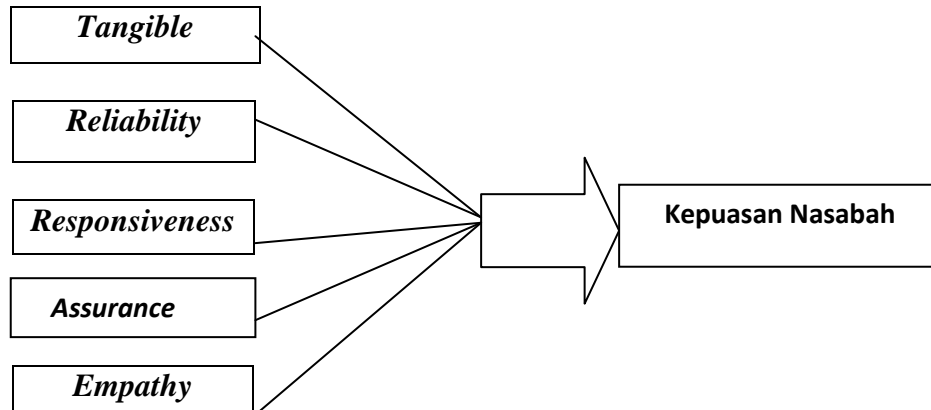
Penulis menemukan penelitian Junaedi (2002) dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus BNI cabang Surakarta". Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) merupakan variabel yang dapat dianggap penting dan berpengaruh secara signifikan untuk meningkatkan kepuasan. Sedangkan untuk variabel *tangibles* belum dinilai sebagai hal yang penting dan berpengaruh secara signifikan untuk meningkatkan kepuasan.

Bambang Edy Suryanto (2010) dengan judul “Analisa Kepuasan Nasabah dengan metode servqual untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bengkalis”. Hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian bahwa variabel *tangible*, *realibility*, *responsivness*, *assurance*, *empaty* secara bersama – sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada kantor Bank Rakyat Indonesia Cabang Bengkalis.

Mencermati hasil tiga penelitian diatas jelas bahwa penelitian penulis yang mengangkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru berbeda. Setiap lembaga mempunyai karakteristik yang berbeda-beda dalam upaya untuk memuaskan konsumen. Begitu juga dengan PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, setiap pelayanan PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru berlandaskan Syari’ah Islam sehingga

kepuasan pelanggan/nasabah tentunya juga sesuai dengan Syari'ah Islam. Penulis menggaris bawahi bahwa kepuasan pelanggan betapapun berangkat dari pelayanan dalam bentuk yang sama tetapi dalam sistem yang berbeda maka akan menghasilkan kepuasan yang berbeda. Inilah yang membedakan penelitian yang akan dilakukan penulis dengan penekanan pada perbedaan tempat penelitian.

Gambar .II.1 : Kerangka Berfikir



II.5 Hipotesis

1. Diduga *Tangible* mempengaruhi tingkat kepuasan Nasabah pada Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.
2. Diduga *Reliability* mempengaruhi tingkat kepuasan Nasabah pada Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.
3. Diduga *Responsiveness* mempengaruhi tingkat kepuasan Nasabah pada Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.
4. Diduga *Assurance* mempengaruhi tingkat kepuasan Nasabah pada Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

5. Diduga *Emphaty* mempengaruhi tingkat kepuasan Nasabah pada Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.
6. Diduga ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Nasabah pada Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

II.6 Variabel Penelitian

Variabel – variabel yang akan diteliti dalam pembahasan mencakup antara lain:

Variabel Y (*Dependen*) : Kepuasan Nasabah

Variabel X (*Independen*) :

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

II.7 Tabel 1.2. Operasional Variabel

Indikator yang diperlukan untuk mengetahui tingkat masing – masing variabel nantinya akan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan. Adapun indikator yang diperlukan dapat dilihat pada table berikut ini :

No	Variabel	Indikator
1	Bukti langsung (<i>tangibles</i>) Definisi bukti langsung dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.	<ul style="list-style-type: none"> a. Gedung yang dimiliki b. Keadaan lingkungan sekitar c. Kelengkapan Sarana dan prasarana perusahaan d. Kenyamanan dalam gedung
2	Kehandalan (<i>reliability</i>) dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) adalah "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketepatan waktu Perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan b. Kemampuan Perusahaan dalam memecahkan masalah nasabah c. Kinerja sesuai dengan harapan nasabah d. Kemampuan Perusahaan melakukan pelayanan pada saat yang tepat
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (<i>responsif</i>) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	<ul style="list-style-type: none"> a. Perusahaan menyampaikan informasi yang transparan (jelas) kepada nasabah b. Perusahaan selalu bersedia memberi informasi yang dibutuhkan c. Karyawan memberi tahu kapan pelayanan akan diberi d. Perusahaan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam merespon Nasabahnya
4.	Jaminan (<i>assurance</i>) Definisi jaminan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Karyawan perusahaan memiliki pengetahuan yang baik b. Membuat rasa nyaman pada setiap nasabah c. Penampilan karyawan yang rapi dan menarik serta bersikap sopan dan ramah kepada nasabah d. Perusahaan Memberikan Keyakinan pada Nasabah

No	Variabel	Indikator
5	Empati (<i>empathy</i>) Rambat Lupiyoadi (2001:148) menerangkan empati adalah "memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan".	<ul style="list-style-type: none"> a. perusahaan mampu memberikan perhatian secara personal kepada Nasabahnya b. Perusahaan mengutamakan kepentingan Nasabahnya c. Perusahaan memiliki jam Operasi yang nyaman bagi Nasabahnya d. Perusahaan dapat memahami kebutuhan Nasabahnya
6	Kepuasan Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah Nasabah yang menggunakan Jasa Asuransi Takaful b. Informasi Mengenai Kinerja Perusahaan c. Evaluasi alternatif d. Prilaku setelah menggunakan jasa Asuransi Takaful umum

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

III.1 Lokasi Dan waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jl. Tuanku Tambusai, Komplek Taman Mella, Blok A No. 6. Waktu Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dimulai pada Februari – April 2012

III.2 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian.

a. Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari objek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa data yang diperoleh dari responden tentang persepsi dan pendapat konsumen terhadap kualitas pelayanan dalam peningkatan Nasabah pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari perusahaan secara tertulis dan diolah untuk mendukung data primer seperti data jumlah Nasabah PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru lima tahun terakhir, sejarah singkat PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, dan struktur organisasi PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

III.3 Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah yang Menggunakan jasa Asauransai Takaful Umum pada tahun 2011 yang berjumlah 1821 Nasabah.

Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini adalah dengan metode *Porpositive Sampling*. yaitu pengambilan sampel secara sengaja, dengan catatan sampel tersebut mempunyai hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

Rumusnya

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan: N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sample

e = Tingkat kesalahan

Populasi (N) sebanyak 1821 , tingkat kesalahan (e) 10 %, maka jumlah sample (n) adalah : $\frac{n = 1821}{1 + 1821 (0,10)^2}$

$$= 94,79 \text{ dibulatkan menjadi } 95.$$

III.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara :

a. Wawancara.

Teknik pengumpulan data primer dengan melakukan komunikasi langsung dengan objek yang diteliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara teratur.

b. Kusioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dan menyusun daftar pertanyaan sesuai dengan variabel dan indikator masalah yang diteliti kemudian disebarkan kepada responden.

c. Observasi

Teknik pengumpulan data yang langsung kelapangan untuk memastikan bahwa data yang didapat benar – benar valid, yang berhubungan dengan data dan informasi yang diterima.

III.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu instrumen dan kesimpulan. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda.

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan metode *regresi linear berganda*, yaitu analisis tentang hubungan antara variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen (Arikunto,2006:296).

Hubungan antara dua variabel dependen dengan independen ditunjukkan dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi atau parameter yang akan dihitung

X_1 = *Tangible*

X_2 = *Responsivnes*

X_3 = *Reliability*

X_4 = *Assurance*

X_5 = *Empaty*

e = *Variabel error*

III.6 Pengukuran Instrumen

Dalam sebuah penelitian, data yang diperoleh harus diuji terlebih dahulu sebelum memasuki proses analisis. Pengujian data yang dilakukan meliputi pengujian validitas (keabsahan) dan pengujian reliabilitas. pengujian validitas dilakukan untuk melakukan tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur, sedangkan pengujian reabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen yang di pakai.

III.6.1 Metode Pengujian Kualitas Data

Ketetapan penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai. Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian di tentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data (Indriantoro Nur, 2002;180) untuk menghasilkan data yang berkualitas.

III.6.1.2 Uji Validitas

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang kuat apabila instrumen tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui item-item yang ada di dalam kuesioner mampu mengukur pengubah yang didapatkan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui valid suatu variabel, dilakukan pengujian dengan menggunakan teknik validity analysis dengan nilai korelasi diatas 0,30 (Sekaran, 2000:169).

III.6.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen penelitian yang dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik cronbach alpha. Dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar: (a) $<0,6$ tidak reliabel, (b) $0,6-0,7$ acceptable, (c) $0,7-0,8$ baik, dan (d) $>0,8$ sangat baik (Ghazali, 2006).

III.6.1.4 Uji Normalitas Data

Dasar pengambil keputusan antara lain: (1) jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, serta (2) jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

III.6.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari bias. Dapat mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik. Tiga asumsi klasik yang di perhatikan adalah :

III.6.2.1 Uji Multikolinearitas

Metode ini digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinearitas dalam penelitian ini adalah menggunakan Variance Inflation Factor atau VIF yang merupakan kebalikan dari toleransi sehingga formulasi formulanya sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{(1 - R^2)}$$

Dimana R^2 merupakan koefisien determinan. Bila toleransi kecil artinya menunjukkan VIF akan besar. Untuk nilai bila $VIF > 5$ maka dianggap ada Multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya, sebaliknya $VIF < 5$ maka dianggap tidak terdapat Multikolinearitas (Ghozali, 2006).

III.6.2.2 Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam times series pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t jika ada, berarti autokorelasi. Dalam penelitian keberadaan autokorelasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut :

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=n} (e_t - e_{t-1})}{\sum_{t=2}^{t=n} e_t^2}$$

Keterangan :

1. Jika angka *Durbin Watson* (DW) dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif
2. Jika angka *Durbin Watson* (DW) diantara -2 sampai +2 berarti terdapat tidak ada Autokorelasi.
3. Jika angka *Durbin Watson* (DW) diatas =2 berarti terdapat Autokorelasi Negatif.

III.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang

Homokedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas. Kebanyakan data cross section mengandung situasi Heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar).

Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan Heterokedastisitas jika scatterplot membentuk pola tertentu maka regresi mengalami gangguan Heterokedastisitas. Sebaliknya jika scatterplot tidak membentuk pola tertentu (menyebar) maka regresi tidak mengalami gangguan Heterokedastisitas.

III.6.3 Pengujian Hipotesis

Untuk memperoleh kesimpulan dari analisis ini maka terlebih dahulu dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara menyeluruh atau simultan (Uji F). Dan secara parsial (Uji t) yang dijelaskan sebagai berikut :

III.6.3.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji atau membandingkan rata nilai sesuatu sampel dengan nilai lainnya. Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan tingkat yang ditentukan adalah 95 % dengan tingkat signifikan sebesar 0,5 % dan degree of freedom (df) $n - k$ membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti bahwa variabel independen mempunyai pengaruh bermakna terhadap variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

III.6.3.2 Uji Simultan (Uji F)

Untuk pengujian-pengujian variabel independen secara bersamaan digunakan statistik Uji F (F-test) dilakukan untuk melakukan apakah model pengujian hipotesis yang dilakukan tepat.

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis uji F ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan tingkat kepercayaan alpha yang ditentukan adalah 5% = F_{tabel} 2,30, dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} yaitu apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $p\text{ value} < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti bahwa variabel independen secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $P_{value} > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasilnya tidak signifikan yang berarti bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

III.6.3.3 Koefisien Determinan

Koefisien determinan (R) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel–variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengistemasi nilai variabel dependen.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI TAKAFUL UMUM KANTOR CABANG PEKANBARU

VI.1 Sejarah dan perkembangan Asuransi Takaful

PT Syarikat Takaful Indonesia (Perusahaan) berdiri pada 24 Februari 1994 atau prakarsa Tim pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, serta beberapa pengusaha muslim Indonesia. Melalui kedua anak perusahaannya yaitu PT Asuransi Takaful Keluarga dan Asuransi Takaful Umum, Perusahaan telah memberikan jasa perlindungan asuransi yang merapkan prinsip – prinsip murni syariah pertama di Indonesia.

PT Asuransi Takaful Keluarga yang bergerak di bidang asuransi jiwa syari'ah didirikan pada 4 Agustus 1994 dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 1994, yang ditandai dengan peresmian oleh menteri Keuangan Mar'ie Muhammad. Diikuti dengan pendirian anak perusahaan yang bergerak dibidang asuransi umum syari'ah yaitu PT Asuransi Takaful Umum, yang diresmikan oleh Menristek/ Ketua BPPT Prof. Dr. B. J. Habibie pada 2 Juni 1995.

Kepemilikan mayoritas saham syarikat Takaful Indonesia saat ini dikuasai oleh Syarikat Takaful Malaysia Berhad (56,00%) dan Islamic Development Bank (IDB, 26,39%), sedangkan selebihnya oleh permodalan Nasional Madani (PNM) dan Bank muamalat Indonesia serta karya Abdi bangsa dan lain – lain.

Di Tahun 2004, Perusahaan melakukan restrukturisasi yang berhasil menyatukan fungsi pemasaran Asuransi Takaful Keluarga dan Asuaransi Takaful Umum sehingga lebih efisien serta lebih efektif dalam penetrasi pasar, juga diikuti dengan peresmian kantor pusat , Graha Takaful Indonesia di Mampang Prapatan, Jakarta pada Desember 2004. Selain itu, dilakukan pula revitalisasi identitas korporasi termasuk penataan ruang kantor cabang di seluruh Indonesia, Untuk memperkuat Citra Perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang di berikan perusahaan dan menjaga konsistensinya, perusahaan memperoleh sertifikasi ISO 9001 : 2000 dari SGS JAS – ANZ, Selandia Baru bagi Asuransi Takaful Umum, serta Asuransi Takaful Keluarga memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000 dari Det Norske Veritas (DNV), Belanda pada April 2004. Selain itu, atas upaya keras seluruh jajaran perusahaan, Asuransi Takaful Keluarga meraih MUI Award 2004 sebagai Asuransi Syari'ah terbaik di Indonesia, dan Asuransi Takaful Umum memperoleh penghargaan sebagai asuransi dengan predikat sangat bagus dari Majalah Info Bank secara berturut – turut pada tahun 2004 dan 2005.

Dengan dukungan pemerintah dan tenaga profesional yang berkomitmen untuk mengembangkan asuransi syari'ah, Syarikat Takaful Indonesia bertekad untuk menjadi menjadi perusahaan Asuransi syari'ah terkemuka di Indonesia.

Akad perjanjian asuransi takaful umum (*Wakalah Bil Ujrah*) adalah Fatwa DSN – MUI No 52 / DSN – MUI/ II / 2006 tentang akad wakalah bil ujrah pada asuransi dan reasuransi syari'ah, *Wakalah Bil Ujrah* adalah akad pemberian kuasa

dari peserta kepada perusahaan asuransi Takaful untuk mengelola dana peserta dan melakukan kegiatan lain dengan imbalan pemberian Ujrah atau *Fee*.

IV.2 Visi dan Misi Asuransi Takaful

1. Visi Takaful

Takaful Indonesia adalah lembaga keuangan yang konsisten menjalankan transaksi asuransi secara Islami.

2. Misi Takaful

- a. Operasional perusahaan dilaksanakan atas dasar prinsip – prinsip syariah yang bertujuan memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik bagi umat dan Masyarakat Indonesia.
- b. Sebagai sebuah perusahaan Takaful akan berjuang dan berkembang untuk menjadi perusahaan yang terkemuka.

3. Tujuan Takaful

Memberikan pelayanan yang terbaik, amana, dan profesional kepada umat Islam dan Bangsa Indonesia.

IV.3 Tim Manajemen Asuransi Takaful

PT Syarikat Takaful Indonesia

Pemegang Saham

Syarikat Takaful Malaysia, Bhd	: 56 %
Islamic Developmen Bank (IDB)	: 26,39 %
PT Permodalan Nasional Madani	: 6,92 %
PT Bank Muamalat Indonesia	: 5,91 %

PT Karya Abdi Bangsa	: 1,06 %
Koperasi Karyawan Takaful	: 0,10 %
Pemegang Saham Lainnya	: 3,62 %

Dewan Komisaris

Komisaris Utama	: Dato' Muhammad Hassan bin Md Kamil
Komisaris	: Y.A.M. Tengku Azman ibni Alm. Sultan Abu
Komisaris	: Ahmed S. Hariri

Dewan pengawas Syari'ah

Direktur Utama	: Plt. Dato' Mohammad Hasan Bin Md Kamil
Ketua	: Prof.Dd.K.H. Didin Hafidhudin, MSc
Anggota	: Dr.H.MSyafi'I Antonio, MEc Prof. Dr. Fathurrahman Djamil, MA Prof. Madya DR. Ahmad Shahbari Salamon

PT. Asuransi Takaful Keluarga :

Pemegang Saham

PT. Syarikat Takaful Indonesia	: 57,24 %
Syarikat Takaful Malaysia, Bhd	: 42,73 %

Koperasi Karyawan Takaful : 0,03 %

Dewan Komisaris

Komisaris Utama : Dato' Mohammed Hasan Md Kamil

Komisaris Independen : H.M.U. Suwendi FSAI, FLMI, MBA

Komisaris : Muhammad Haris, SE

Komisaris : Mahazir Azizan

Dewan Direksi

Direktur Utama : Trihadi Deritanto

Direktur Operasional : Ronny Achmad Iskandar

PT. Asuransi Takaful Umum :

Pemegang Saham

PT. Syarikat Takaful Indonesia : 52,67 %

PT. Asuransi Takaful Keluarga : 47,08 %

Koperasi Karyawan Takaful : 0,25 %

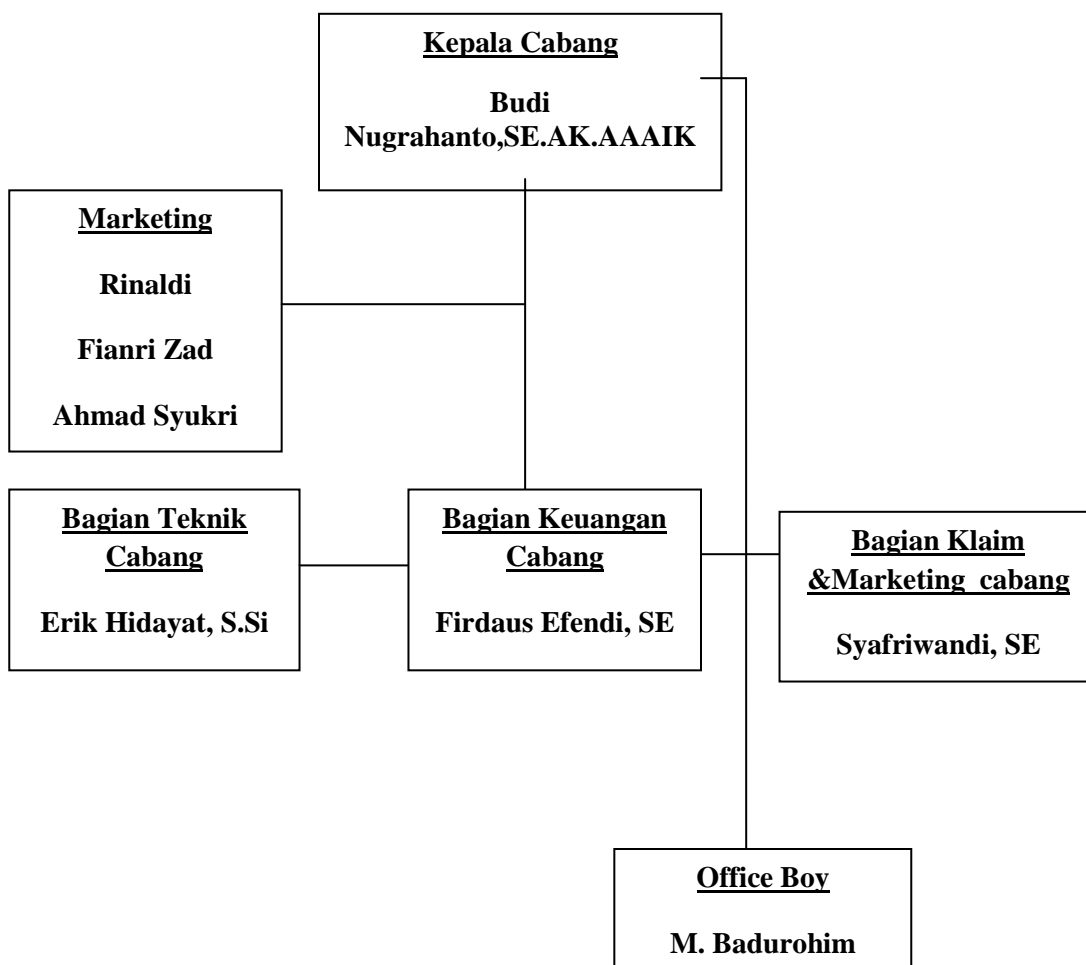
Dewan Komisaris

Direktur Utama : Dadang Sukresna

Komisaris Independen : Drs. Sanubari Satudju

Komisaris : Bachrum M. Nasution, SE.

**Gambar IV.2 : Struktur Organisasi Asuransi Takaful Umum Kantor Cabang
Pekanbaru**



Sumber Gambar IV.2 dari PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

1. Kepala cabang

A. Tanggung Jawab

- a. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target cabang yang ditetapkan.
- b. Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional Cabang.
- c. Mengkoordinasi fungsi keuangan, fungsi dan klaim cabang.

- d. Bertanggung jawab terhadap pembinaan keagenan maupun sumber bisnis cabang lainnya.

B. Tugas – Tugas Pokok

- a. Memeriksa dan menandatangani polis.
- b. Menandatangani surat – surat keluar.
- c. Menandatangani surat – surat dan memo intern.
- d. Costumer Servis.
- e. Menandatangani bisnis *Captive* (Bank Syari'ah).
- f. Melakukan aktivitas marketing.
- g. Membina Agen / TAA.
- h. Koordinasi hubungan kantor cabang dengan KPO.
- i. Koordinasi karyawan.
- j. Sumber Daya Manusia (SDM).
- k. *Rekrut agent*.
- l. Membina *Agent*.
- m. *Training agent* .
- n. Pengembangan pasar baru.
- o. Dll, Menurut kebutuhan.

C. Tolak Ukur Keberhasilan

- a. Tercapainya target pemasaran kantor cabang.
- b. Adanya *setting* pelatihan yang efektif.
- c. Adanya data karyawan yang akurat dan lengkap.

- d. Adanya prosedur seleksi dan tersisinya setiap posisi dalam organisasi.

D. Hubungan Kerja

Internal Takaful

- a. Direktur pemasaran Takaful
- b. Direktur utama ATK / ATU
- c. Manajer SDM ATK / Manajer SDM ATU
- d. Seluruh kepala divisi di STI / ATK/ ATU
- e. Seluruh karyawan Takaful Indonesia

External Takaful

- a. Lembaga psikologi / konsultan psikologi terapan
- b. Rumah sakit / Klinik kesehatan
- c. Departemen tenaga kerja
- d. YAT / Koperasi karyawan
- e. Lembaga pendidikan / konsultan Manajemen
- f. Pelamar .

2. Staf Teknik

A. Tanggung jawab

Terselenggaranya kegiatan administrasi *underwriting* kantor cabang, dari akseptasi sampai penerbitan polis dan perubahannya baik untuk bisnis *renewal* maupun bisnis baru, sesuai pedoman dan prosedur akseptasi yang berlaku.

B. Tugas – Tugas Pokok

- a. Melaksanakan administrasi penerbitan dan perubahan polis kantor cabang, dari akseptasi sampai dokumen polis maupun *Cover Note* sampai diterima oleh nasabah baik Bank maupun non Bank.
- b. Memberikan masukan dan saran maupun laporan permasalahan kepada kepala cabang mengenai teknis *Underwriting* kantor cabang.
- c. Menyiapkan laporan *underwriting* yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan kantor cabang.
- d. Memeriksa dengan seksama kesesuaian dokumen – dokumen *Underwriting* dengan pedoman dan prosedur teknik yang berlaku.
- e. Melaksanakan survey resiko.
- f. Menjalani koordinasi dengan fungsi – fungsi lainnya baik di kantor cabang maupun di kantor pusat.
- g. Menjalani kerjasama dan memberikan pelayanan baik kepada *Marketing*, nasabah, maupun seluruh mitra kerja Takaful.
- h. Terkait dengan *team bancassurance*, yang bersangkutan bertanggung jawab akan fungsi penerbitan polis dari mulai berkoordinasi atau konsultasi dengan pihak bank saat akseptasi sampai dengan diterimanya polis oleh pihak bank.

C. Wewenang

- a. Melaksanakan pedoman dan prosedur *underwriting* kantor cabang.
- b. Menggunakan system GTS maupun perangkat kerja lainnya dalam

rangka pekerjaan.

- c. Melaksanakan kebijakan kepala cabang terkait hal – hal yang diatur dalam prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam perusahaan.

D. Tolak Ukur Keberhasilan

- a. Administrasi dan arsip dokumen polis, *cover note*, maupun *endorsement* dilakukan dengan baik.
- b. Penerbitan polis maupun perubahannya tidak lebih dari jangka waktu 3 hari sejak *akseptasinya* disetujui dan SPPA diterima.
- c. Semua pengajuan penutupan dapat diterbitkan polis maupun perubahannya.

E. Hubungan Kerja

Internal Takaful

- a. Seluruh karyawan PT. ATU dan PT. ATK cabang pekanbaru.
- b. Marketing kantor cabang .
- c. Divisi teknik kantor pusat.
- d. Divisi keuangan kantor pusat.
- e. Divisi pemasaran kantor pusat.
- f. Divisi SDM kantor pusat.
- g. Divisi Umum kantor pusat Direksi.

External Takaful

- a. Perusahaan Asuransi lain di Pekanbaru.
- b. Perbankan syari'ah.

- c. Nasabah dan calon nasabah.
- d. Bengkel.

3. Staf Keuangan

A. Tanggung Jawab

- a. Terselenggaranya fungsi keuangan dan akuntansi cabang sesuai system dan prosedur yang berlaku.
- b. Pelaporan data dan administrasi keuangan dan akuntansi kantor cabang.

B. Tugas – Tugas Pokok

- a. Akuntansi penerimaan premi (Input OR).
- b. Menjalankan fungsi kredit *control* (cetak O / S dan melakukan penagihan) untuk seluruh nasabah baik Bank dan non Bank.
- c. Menjalankan fungsi kasir untuk operasional cabang.
- d. Cetak dan pembayaran mudharabah, maupun segala hal terkait yang bersifat teknis kepada nasabah baik bank dan non bank.
- e. Pembayaran intensif limit cabang.
- f. *Rekonsiliasi* bank DPS dan DPT, kepada pihak bank.
- g. Menyusun LPKK.
- h. Mengajukan *cash call* dan pertanggung jawabannya.
- i. Fungsi administrasi / *filling* arsip keuangan cabang.
- j. Koordinasi dengan bagian keuangan kantor pusat.

C. Tolak Ukur Keberhasilan

- a. *Collection ratio* 85 % dan di input di system.
- b. Laporan dan administrasi keuangan tiap bulan dibuat dan diarsip dengan baik.
- c. Saldo minimal rekening bank DPS min Rp. 5 juta .
- d. Pembayaran mudhrabah paling lambat 7 hari setelah konfirmasi nasabah.
- e. Pembayaran klaim dibawah limit paling lambat 7 hari setelah dokumen klaim lengkap diserahkan terimakan bagian klaim untuk dibayarkan.
- f. Pembayaran intensif paling lambat setelah 7 hari setelah dokumen lengkap.

D. Hubungan Kerja

Internal Takaful

- a. Seluruh staf kantor cabang baik ATU maupun ATK.
- b. Staf keuangan dan akuntansi kantor pusat.
- c. Manajer keuangan kantor pusat.
- d. Manajer *collection* kantor pusat.
- e. Manajer investasi kantor pusat.
- f. *Internal auditor*.
- g. Seluruh karyawan Takaful Indonesia.

External Takaful

- a. Bank – bank syari’ah dan konvensional.
- b. Marketing Takaful.
- c. Nasabah dan calon nasabah.
- d. Bengkel rekanan.

4. Staf Marketing

A. Tanggung Jawab

- a. Terselenggaranya kegiatan pemasaran B A O khususnya pelayanan nasabah atau calon nasabah *bancassurance* di daerah Riau daratan.
- b. Terselenggaranya fungsi dan administrasi klaim dengan baik.

B. Tugas – Tugas Pokok

Bancassurance

- a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang, terkait aktivitas *bancassurance* cabang dalam rangka menunjang realisasi target cabang.
- b. Bertanggung jawab memberikan layanan *bancassurance* kepada pihak bank, baik bank syari’ah maupun bank konvensional.
- c. Bertanggung jawab dan melaporkan bersama – sama kepala cabang kegiatan kunjungan rutin dalam rangka *maintain* kerjasama baik dengan pihak bank.
- d. Melakukan koordinasi dengan fungsi – fungsi terkait di internal cabang baik teknik U / W maupun keuangan dan klaim, dalam rangka pelayanan yang optimal kepada pihak bank.

- e. Berkoordinasi dengan *team bancassurance* bagian U / W, untuk menyampaikan kepada pihak bank *renewal notice*, konfirmasi perpanjangan, penerbitan polis dan serah terima polis.
- f. Berkoordinasi dengan *team bancassurance* bagian keuangan untuk konfirmasi tagihan kepada pihak bank serta mudharabah, pembayaran klaim, maupun pemeliharaan rekening perusahaan.
- g. Berkoordinasi dengan bagian klaim cabang dalam hal pelayanan klaim, baik pengaduan klaim, proses dokumen dan pembayaran klaim.

Klaim

- a. Melaksanakan fungsi bagian Klaim.
- b. Melaksanakan administrasi proses klaim dengan baik.
- c. Melakukan *input claim registration and claim payment* secara konsisten.
- d. Melakukan administrasi file klaim dengan baik, rapi dan teratur.
- e. Memonitor perkembangan persetujuan klaim oleh kantor pusat.
- f. Memintakan persetujuan dan tandatangan kepala cabang atas SPK yang di terbitkan.
- g. Mempersiapkan laporan klaim berkala kepada kepala cabang.
- h. Memonitor perkembangan setiap proses klaim dengan baik dan sesuai prosedur kerja.
- i. Membantu kepala cabang dalam memonitor kinerja bengkel rekanan.

C. Wewenang

- a. Mewakili perusahaan dalam hal kegiatan *bancassurance* di wilayah Riau daratan sesuai kapasitasnya.
- b. Meneruskan permintaan layanan bank dari pihak perbankan di wilayah Riau daratan kepada fungsi terkait di internal perusahaan.
- c. Berkoordinasi dengan bagian terkait di kantor pusat (klaim,UW dan IT).
- d. Menolak klaim secara teknis tidak dapat diproses serta mengkoordinasikannya dengan kepala cabang.
- e. Meminta pendapat kepala cabang atas klaim – klaim yang sulit diputuskan kasusnya, apakah *Liabile* atau *Unliable*.
- f. Melakukan *adjustment* atas semua kasus klaim khususnya estimasi biaya perbaikan kendaraan dan memintakan persetujuan kepala cabang atas *adjustment* tersebut.
- g. Merekomendasikan kerjasama (PKS) dengan rekanan – rekanan baru.

D. Tolak Ukur Keberhasilan

- a. Tertib administrasi klaim dan *bancassurance*.
- b. Kecepatan, ketelitian dan *Hospitality* dalam pelayanan.
- c. Kunjungan rutin kepada pihak bank minimal 2 kali dalam seminggu yang di tuangkan dalam laporan kegiatan BAO.
- d. Tercapainya target kontribusi premi S.O.B (Source of business) Bank kantor cabang Pekanbaru.

- e. Pemenuhan standar Sisdur.
- f. *Complain Handling*.

E. Hubungan Kerja

Internal Takaful

- a. Seluruh karyawan PT. ATU dan PT. ATK cabang pekanbaru.
- b. Divisi teknik kantor pusat.
- c. Divisi keuangan kantor pusat.
- d. Divisi pemasaran kantor pusat.
- e. Divisi SDM kantor pusat.
- f. Divisi Umum kantor pusat
- g. Direksi.

External Takaful

- a. Perbankan syari'ah dan konvensional.
- b. Nasabah dan calon nasabah.
- c. Perusahaan Asuransi lain.

5. Staf Klaim

A. Tanggung Jawab

- a. Terselenggaranya pelayanan klaim nasabah dari hulu (*customer handling*) sampai hilir (*claim settlement*) sebagai salah satu fungsi utama pelayanan kantor cabang, secara jujur dan amanah.
- b. Meminimalisir biaya – biaya klaim dalam rangka menjaga *loss ratio* cabang.

- c. Terselenggaranya kegiatan pemasaran BAO khususnya pelayanan nasabah atau calon nasabah *bancassurance* di daerah Riau daratan dan sekitarnya, guna menunjang kinerja cabang.

B. Tugas – Tugas Pokok

- a. Melaporkan serta bertanggung jawab kepada kepala cabang untuk memberikan pelayanan terbaik dalam kegiatan fungsi klaim cabang serta melaksanakan administrasi klaim sesuai prosedur perusahaan.
- b. Bertanggung jawab dalam memeriksa dan meneliti seluruh kelengkapan proses klaim demi tertib administrasi dan dalam rangka mengendalikan biaya klaim perusahaan.
- c. Melaksanakan survey klaim.
- d. Bertanggung jawab kepada kepala cabang terkait aktivitas *bancassurance* kantor cabang baik syariah maupun konvensional dalam rangka realisasi target cabang.
- e. Bertanggung jawab dan melaporkan bersama – sama kepala cabang kegiatan kunjungan rutin dalam rangka memelihara kerjasama baik dengan pihak bank.
- f. Berkoordinasi dengan bagian keuangan cabang untuk konfirmasi tagihan kepada pihak bank serta mudharabah, pembayaran klaim, maupun pemeliharaan rekening perusahaan.
- g. Berkoordinasi dengan bagian klaim cabang dalam hal pelayanan klaim, baik pengaduan klaim, proses dokumen dan pembayaran klaim.

C. Wewenang

- a. Mewakili perusahaan dalam memberikan pelayanan klaim sesuai dengan prosedur klaim perusahaan diwilayah Riau daratan sesuai kapasitasnya.
- b. Mewakili perusahaan dalam hal kegiatan *bancassurance* diwilayah Riau daratan sesuai kapasitasnya.
- c. Meneruskan permintaan layanan bank dari pihak perbankan di wilayah Riau daratan kepada fungsi – fungsi terkait di internal perusahaan.

D. Tolak Ukur Keberhasilan

- a. Ratio klaim di bawah 30 % dengan jumlah customer tidak lebih dari 10 kasus dalam satu tahun kinerja cabang.
- b. Kunjungan rutin kepada pihak bank minimal 2 kali dalam seminggu yang di tuangkan dalam laporan kegiatan BAO
- c. Tercapainya taraget kontribusi premi S.O.B Bank kantor cabang Pekanbaru.

E. Hubungan Kerja

Internal Takaful

- a. Seluruh karyawan PT. ATU dan PT. ATK cabang pekanbaru.
- b. Divisi teknik kantor pusat.
- c. Divisi keuangan kantor pusat.
- d. Divisi pemasaran kantor pusat.
- e. Divisi SDM kantor pusat.

External Takaful

- a. Perbankan syari'ah dan konvensional.
- b. Nasabah dan calon nasabah.
- c. Perusahaan Asuransi lain.

6. Staf OB

A. Tanggung Jawab

- a. Terselenggaranya pelayanan kebersihan dan kerapian kantor cabang serta tugas yang bersifat umum diluar fungsi UW, keuangan dan klaim, dalam operasioanal kantor cabang.
- b. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan pemeliharaan fisik

B. Tugas – Tugas Pokok

- a. Membersihkan kantor serta inventaris lainnya termasuk lantai, meja, lemari seluruh staf cabang lainnya (ATU), sebelum jam kerja dimulai dan staf yang lain bertugas.
- b. Menyiapkan minum sebelum dimulainya jam kerja, bagi staf lain yang akan bekerja.
- c. Bertanggung jawab terhadap kebersihan bangunan fisik kantor cabang termasuk customer care, teras kantor dan toilet.
- d. Melaksanakan tugas – tugas umum lainnya jika dibutuhkan oleh kepala cabang maupun staf lainnya, termasuk (namun tidak terbatas pada) foto copy, menyiapkan polis, mengantar polis, dan yang lainnya diluar fungsi UW, keuangan dan klaim.

- e. Bertanggung jawab terhadap keamanan seluruh barang – barang inventaris kantor, bersama – sama dengan staf lainnya.
- f. Berkoordinasi dengan staf lainnya dalam menjalankan tugasnya.

C. Wewenang

- a. Menjalankan tugasnya sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh kepala cabang.
- b. Melaksanakan tugas – tugas yang bersifat umum dengan sepengetahuan dan seijin kepala cabang.

D. Tolak Ukur Keberhasilan

- a. Kondisi kantor dalam keadaan bersih dan rapi baik sebelum, selama dan sesudah jam kerja berlangsung.
- b. Tersedianya hal – hal yang dibutuhkan staf lainnya dalam menjalankan tugas tepat pada waktunya.

E. Hubungan Kerja

Internal Takaful

- a. Seluruh karyawan PT. ATK dan PT. ATU cabang Pekanbaru.
- b. Seluruh karyawan ATU.

External Takaful

- a. Nasabah dan calon nasabah.
- b. Lingkungan kantor PT. Asuransi Takaful.

IV.4 Produk – produk Asuransi Takaful Umum

1. Takaful Baituna

Program Takaful yang melindungi rumah dari kebakaran yang dilengkapi dengan perangkat perlindungan ekstra untuk keluarga para nasabah.

Obyek Asuransi

- a. Rumah tinggal / *apartemen*
- b. Rumah tinggal kantor / Rukan
- c. Rumah tinggal took /Ruko

Total Manfaat Takaful

Total harga obyek asuransi yang meliputi harga bangunan, perabot, stok, dan lain- lain.

Paket

a. Paket Standar

Memberikan manfaat utama yang diperluas dengan manfaat tambahan standar.

b. Paket Istimewa

Merupakan paket standar yang diperluas dengan perlindungan tambahan pilihan.

Manfaat Utama

Takaful baituna memberikan ganti rugi terhadap risiko – risiko yang di jamin dalam polis standar Asuransi Kebakaran Indonesia (PSAKI) meliputi :

- a. Kebakaran
- b. Petir
- c. Ledakan
- d. Kejatuhan pesawat terbang
- e. Asap

Manfaat Tambahan Standar

a. Kebongkaran

Besarnya biaya ganti rugi adalah total harga manfaat Takaful untuk perabot dengan maksimum sebesar Rp. 50.000.000,- selama priode perlindungan.

b. Pemberian Biaya Uang Sewa

Besarnya bantuan biaya sewa tempat tinggal sementara adalah maksimal sebesar 5% dari harga pertanggungan bangunan selama priode asuransi.

c. Kecelakaan Diri dan Santunan Biaya Pemakaman

Luas jaminan dan maksimum santunan adalah sejumlah uang yang diberikan oleh Takaful kepada peserta termasuk anggota keluarganya yang di sebabkan oleh kecelakaan.

2. Takaful Surgaina

Takaful surgaina adalah produk takaful yang memberikan perlindungan terhadap kerugian financial dan santunan akibat kecelakaan yang di derita oleh peserta, yang mengakibatkan meninggal dunia, menderita cacat badan / biaya pemakaman peserta.

Peserta Takaful

- a. Warga Negara Indonesia.
- b. Usia minimum 17 – 60 tahun untuk pemegang polis.
- c. Untuk anak sejak usia 0 – 21 tahun atau belum menikah.

Lingkup Jaminan

- a. Meninggal dunia karena kecelakaan (sesuai paket pilihan)
- b. Santunan cacat tetap maksimum sebesar 100% jaminan meninggal dunia karena kecelakaan.
- c. *Cash plain* untuk rawat inap karena kecelakaan

Prosedur Klaim

- a. Nasabah segera melaporkan terjadinya peristiwa klaim kepada *service point* surgaina dengan mengisi formulir Klaim surgaina yang telah disediakan.
- b. Dokumen klaim meninggal dunia karena kecelakaan.
- c. Berita acara kecelakaan dan kematian dari rumah sakit atau dokter serta kepolisian setempat jika karena kecelakaan lalu lintas.
- d. Dokumen klaim cacat tetap karena kecelakaan.
- e. Berita acara klaim cacat tetap karena kecelakaan dari rumah sakit atau dokter setempat.
- f. Dokumen klaim meninggal dunia bukan karena kecelakaan.
- g. Berita acara kematian dari rumah sakit atau dokter serta kelurahan setempat.

- h. Dokumen klaim *cash plan* atau biaya rawat inap rumah sakit karena kecelakaan.
- i. Surat keterangan rawat inap dari rumah sakit setempat.
- j. Khusus untuk klaim biaya rawat inap rumah sakit karena kecelakaan.
- k. Klaim dapat diajukan setelah dirawat minimal selama 2 x 24 jam dirumah sakit setempat.

Konsiderasi Surgaina

Jika nasabah pembayar premi meninggal dunia maka untuk peserta pendamping bebas membayar premi bulanan sampai saat jatuh tempo polis.

Jika salah satu peserta pendamping meninggal dunia maka akan dilakukan *adjustment* atas pembayaran premi bulanan.

3. Takaful Abror

Produk takaful yang menggantikan kerugian atas kendaraan bermotor yang disebabkan musibah kecelakaan, pencurian serta tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga.

Takful Abror paket Khusus

Produk takaful yang menggantikan kerugian atas kendaraan bermotor yang disebabkan musibah kecelakaan, pencurian serta tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga.

Kendaraan Bermotor Yang Diperkenankan

- a. Penggunaan KBM: Pribadi / dinas
- b. Jenis KBM : Sedan, Jip, Station wagon dan Minibus

- c. Usia kendaraan : 0 – 7 tahun.

Manfaat Dan Layanan tambahan Yang Diberikan :

- a. Kecelakaan diri / PA pengemudi maksimum Rp. 15.000,000 per pengemudi.
- b. Kecelakaan diri / PA pengemudi maksimum Rp. 5.000,000 per penumpang dengan total maksimum penumpang 7 orang.
- c. Biaya ambulance (tidak terbatas)
- d. Biaya perbaikan darurat, maks Rp. 500,000 (termasuk biaya Derek, service dan spart parts)
- e. Biaya perawatan akibat kecelakaan (*Medical expenses*) pada saat kendaraan yang diasuransikan maksimum Rp. 5.000,000 untuk seluruh penumpang / pengemudi dengan maksimum Rp. 1,000,000 per orang per kejadian.
- f. Pergantian uang transfortasi, per hari Rp. 2.00,000 dimulai dari hari ke 11 kelender sejak mobil di bengkel yang disepakatai, maksimum selama 10 hari masa penggantian. Penggantian uang transportasi akan dibayarkan setelah KBM selesai diperbaiki oleh bengkel.
- g. Benkel resmi / rekanan.
- h. Biaya Derek karena kecelakaan (tidak terbatas)
- i. Tanggung jawab pihak III sebesar Rp. 25.000,000.

Deductible Takaful Abror

- a. *Deductible* minimum untuk *partial* atau *constructive total loss* Rp. 200,000.
- b. *Deductible total loss* karena kecurian : 10 % *of claim*.
- c. *Flood & windstorm* : 10 % *of claim* , *minimum* Rp. 200,000.
- d. *Eatquake*, tsunami, *Vulcanic Eruption* : 10 % *of claim*.
 - 1. *Terrorism & sabotage* :5 % *of SI* untuk kerugian total,
 - 2. Rp.200,000 untuk kerugian partial.
- d. *Strike, riot, civil commotion* :
 - 1. 5 % *of SI* untuk kerugian total
 - 2. Rp. 200,000 untuk kerugian partial.

Prosedur Umum Klaim Kendaraan Bermotor

- a. Melaporkan klaim paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja) sejak kejadian.
- b. Pelaporan dapat secara lisan, via telephon atau via surat, diajukan pada bagian klaim PT. Takaful Umum terdekat.
- c. Membawa dukomen klaim berupa *copy* bukti pelunasan premi, Kopi SIM pengemudi, *Copy* STNK, serta *Copy* polis asuransi kendaraan bermotor.
- d. Untuk kasus yang melibatkan pihak ketiga (TPL) dan kasus pencurian sebagian atau *partial loss*, harus dilengkapi ash laporan polisi setempat.

Dalam kondisi darurat dan kejadian diluar jam kerja, dapat menghubungi bengkel rekanan terdekat.

4.Takaful Ansor

Produk Takaful untuk sepeda motor atas resiko kehilangan dan kecelakaan dengan tambahan asuransi jiwa.

Syarat Kepesertaan

- a. Usia peserta saat penutupan asuransi minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun.
- b. Usia masuk ditambah masa kontrak tidak lebih dari 61 tahun.
- c. Nama peserta sesuai dengan yang tercantum dalam STNK atau sesuai dengan kuitansi pembelian sepeda motor kecuali untuk kepemilikan oleh badan usaha.
- d. Harga maksimum per sepeda motor adalah Rp. 50.000.000.
- e. Penggunaan untuk pribadi atau dinas (untuk instansi / perusahaan), tidak termasuk disewakan atau ojek.
- f. Usia sepeda motor maksimum 7 tahun.
- g. Perusahaan hanya berkewajiban memberikan manfaat meninggal dunia untuk satu polis (tidak ada kelipatan) apabila peserta memiliki lebih dari satu polis.

Manfaat Yang Diberikan Takaful Ansor adalah :

Kerugian total (TLO) atas sepeda motor (kecurian atau kecelakaan)

1. Santunan meninggal dunia karena kecelakaan : Rp. 10.000.000,-
2. Santunan meninggal dunia bukan karena kecelakaan: Rp. 5.000.000,-

5.Takaful Rekayasa

Program takaful yang mengganti kerugian atas kehilangan atau kerusakan dalam sebuah proyek rekayasa (konstruksi / pemasangan), peralatan dan mesin

akibat kejadian yang tiba – tiba dan tidak terduga sehingga menyebabkan kerugian kepada peserta (prinsipal, kontraktor atau pemilik peralatan).

Takaful Contractor All Risks

Program takaful yang mengganti kerugian atas kehilangan / kerusakan pekerjaan kontruksi, peralatan dan kontruksi mesin serta tuntutan dari pihak ketiga yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan proyek sipil tersebut.

Takaful Erection All Risks

Program takaful yang mengganti kerugian atas kehilangan / kerusakan pekerjaan, kontruksi, / kontruksi mesin serta tuntutan dari pihak ketiga yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan proyek pemasangan tersebut.

Takaful Mesin

Program takaful yang mengganti kerugian / kerusakan bangunan pabrik, mesin, peralatan mesin dan perlengkapannya dalam suatu wilayah operasi akibat resiko yang timbul secara kebetulan, tidak terduga, tiba – tiba seperti ketidak sempurnaan dalam pencetakan dan material, kesalahan desain, kesalahan di worskop atau dalam pemasangan, cacat dalam pengerjaan, ceroboh, kurang / tidak trampil, kekurangan air dalam *boiler*, ledakan secara fisik, robek secara terpisah karena gaya sentrifugal, arus pendek, badai atau sebab lain yang tidak dikecualikan dalam polis.

Takaful Electronic Equipment

Program takaful yang mengganti kerugian atas kerusakan, kehilangan, atau kehancuran materi dari system listrik / peralatan elektronik akibat risiko yang timbul secara kebetulan, tidak terduga dan tiba – tiba seperti kebakaran, kebongkaran, asap,

petir, arus pendek, kerusakan air, dan oleh sebab lain yang tidak dikecualikan dalam polis serta media dan penambahan biaya yang timbul akibat kerusakan materi untuk menghindari terhentinya bisnis.

6. Takaful Aneka

Program takaful yang menggantikan kerugian atas berbagai macam resiko.

Takaful Kecelakaan Diri (*Takaful Personal Accident*)

Asuransi yang memberikan uang santunan dan biaya perawatan terhadap peserta yang mengalami kecelakaan, sehingga peserta meninggal dunia / cacat tetap.

Takaful Penyimpanan / Pengangkutan Uang

Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap resiko – resiko yang dapat menyebabkan kehilangan / kerugian uang dalam brankas (*safe box*) atau selama pengangkutan.

Takaful *All Risks*

Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap resiko – resiko yang dapat menyebabkan kehilangan / kerugian peralatan perkantoran seperti *future*, computer, laptop, dan lain – lain.

Takaful Kebongkaran

Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap resiko kebongkaran yang menyebabkan kehilangan atau kerugian harta benda dalam lokasi tertentu.

Takaful Alat Berat (*Takaful Heavy Equipment*)

Asuransi yang memberikan perlindungan terhadap resiko – resiko yang dapat menyebabkan kehilangan alat berat yang sedang dipergunakan seperti *tractor* , *budozer*, *Crane*, dan lain –lain.

Takaful Tanggung Gugat Pihak ke III (*Takaful Liability*)

- a. Asuransi yang memberikan perlindungan kepada peserta terhadap tuntutan ganti rugi dari pihak ketiga yang timbul sebagai kesalahan aktivitas peserta yang menyebabkan pihak ketiga mengalami kerugian harta benda maupun kecelakaan diri (*Bodily Injury*).
- b. Produk takaful tanggung gugat terdiri dari : Produk Liability, *Comprehensive General Liability*, *Automobile*, *Third Party Liability*,

Takaful Jaminan Ketidak Jujuran (*Fidelity Guarantee Insurance*)

Asuransi yang memberikan jaminan kerugian akibat kehilangan, penggelapan dan penyelewengan dan ketidak jujur an yang dilakukan oleh pegawai perusahaan peserta.

Takaful Lain Sesuai Dengan Kebutuhan

Produk – produk dari asuransi takaful umum , baik yang menggunakan polis standard maupun *tailor – made policy* yang akan disesuaikan dengan kebutuhan dari para peserta asuransi takaful umum baik perseorangan maupun perusahaan. Produk - produk takaful ini antara lain seperti :

- a. Takaful Annisa (*Female Insurance*)
- b. *Property All Risks Insurance*

- c. *Oil and Gas Insurance*, dan sebagainya
- d. *Takaful Plate Glass*

7. Takaful Kebakaran

Program yang mengganti kerugian atas kerusakan atau kehilangan bangunan.

Jenis Polis Yang Tersedia

- a. Polis standar asuransi kebakaran Indonesia (PSAKI)

Mengganti kerugian atas kerusakan harta benda / kepentingan yang diasuransikan akibat resiko yang ditimbulkan oleh musibah kebakaran, ledakan, petir, kejatuhan pesawat terbang dan asap yang berasal dari harta benda yang dipertanggungungkan.

- b. Polis *Property / Industrial All Risk (Munic Re)*

Mengganti kerugian / kerusakan harta benda dan kepentingan yang diasuransikan akibat resiko yang ditimbulkan oleh musibah kebakaran, ledakan, petir, kejatuhan pesawat terbang dan asap yang berasal dari harta benda yang dipertanggungungkan.

Risiko Tambahan

- a. Hura –hura
- b. Tertabrak kendaraan
- c. Biaya pembersihan
- d. Tanah longsor

- e. Risiko tambahan lainnya (seperti gempa bumi, teroris, dan sabotase disediakan dengan ketentuan polis tersendiri)

8. Takaful Pengangkutan & Rangka Kapal

Program takaful yang mengganti kerugian pada barang / alat pengangkutan selama dalam pengangkutan. Program takaful pengangkutan & rangka kapal disediakan untuk mengganti kerugian akibat kecelakaan, Jika selamat hingga tujuan terbuka kesempatan meraih keuntungan.

Takaful Pengangkutan

Program takaful yang mengganti kerugian, kerusakan atau kehilangan obyek asuransi selama dalam pengangkutan dari tempat asal sampai ketempat tujuan. Risiko – risiko yang dapat dijamin dalam takaful pengangkutan seperti : Kebakaran, peledakan, kapal atau alat angkut kandas, terdampar, tergelincir atau terbalik dan lain – lain sebagaimana yang diatur dalam polis takaful pengangkutan.

Takaful pengangkutan memberikan bermacam – macam program sesuai jenis pengangkutan :

- a. Takaful pengangkutan laut
- b. Takaful pengangkutan darat
- c. Takaful pengangkutan udara
- d. Takaful pengangkutan antar pulau.

Takaful Rangka Kapal

Program takaful yang mengganti kerugian atas risiko kehilangan / kerusakan : rangka kapal dan mesinnya, *freight* (uang tambahan) , *disbursement* selama dalam pengoperasian kapal tersebut.

9. Takaful Kendaraan Bermotor (Jaminan Standar)

Program takaful yang mengganti kerugian baik kehilangan / kerusakan secara menyeluruh dan tuntutan pihak ketiga atas setiap kendaraan bermotor yang terdaftar akibat risiko – risiko seperti tabrakan, tubrukan, terbalik, tergelincir dari jalan, kecelakaan baik yang disebabkan oleh kesalahan material atau kongstruksi perbuatan orang jahat, pencurian, kebakaran, dan sebab lainnya yang diatur sebagaimana dalam polis standar kendaraan bermotor Indonesia.

Jenis kendaraan bermotor yang diasuransikan :

- a. Kendaraan bermotor pengangkutan penumpang (sedan, jeep, landrover, station wagon, dan sejenisnya)
- b. Kendaraan pengangkutan barang
- c. Bus umum
- d. Sepeda motor.

Jaminan Tambahan (dengan penambahan premi)

- a. Kerusakan dan pemogokan dan huru – huru.
- b. Kecelakaan diri untuk pengemudi dan penumpang.
- c. Banjir.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan data yang telah diperoleh, hasil pengolahan data serta analisis pembahasan pada variabel penelitian. Pengukuran statistik sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program komputer *Statistical Package for Social Science* (SPSS) Versi.17 untuk mengetahui signifikansi setiap perbedaan nilai rerata masing-masing variabel.

V.1 Analisis Tangible

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata (*Tangible*) dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik seperti : Gedung, Gudang, dan lainnya, teknologi peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Tabel V.1 Jawaban responden tentang Gedung yang dimiliki oleh PT.Asuransi Takaful Indonesia cabang Pekanbaru menarik secara Visual .

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	10	10,53 %
2	Setuju	23	24,21 %
3	Netral	45	47,37 %
4	Tidak Setuju	15	15,79 %
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,10 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang gedung yang dimiliki dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju 33 orang atau 34,74 % ini menunjukkan sebagian besar responden kurang setuju dengan gedung yang dimiliki Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru menarik secara visual, kemudian netral sebanyak 45 orang atau 47,37% ini menunjukkan sebagian responden netral dengan gedung yang dimiliki Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru menarik secara visual, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 17 orang atau 17,89 % ini menunjukkan sebagian kecil responden mengatakan gedung yang dimiliki Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru menarik secara visual, Jadai rata – rata jawaban responden adalah netral dengan gedung yang dimiliki Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru menarik secara visual.

Tabel V.2 Jawaban Responden Tentang Keadaan Lingkungan Sekitar PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Yang Strategis

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sanagat Setuju	13	13,68 %
2	Setuju	45	47,37 %
3	Netral	22	23,16 %
4	Tidak Setuju	10	10,53 %
5	Sangat Tidak Setuju	5	5,26 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang keadaan lingkungan sekitar Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru yang strategis dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 48 orang atau 61,05 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan keadaan lingkungan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru yang strategis, kemudian jawaban netral sebanyak 22 orang atau 23,16 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan keadaan lingkungan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru yang strategis sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 15 orang atau 15,79 % ini menunjukkan sebagian kecil responden mengatakan keadaan lingkungan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru yang strategis. Jadi, rata – rata jawaban responden tentang keadaan lingkungan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru yang strategis adalah setuju.

Tabel V.3 Jawaban Responden tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang digunakan Oleh PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	30	31,58 %
2	Setuju	42	44,21 %
3	Netral	15	15,79 %
4	Tidak Setuju	5	5,26 %
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,16 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang kelengkapan sarana dan prasarana yang digunakan oleh Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dengan kategori jawabann sangat setuju dan setuju sebanyak 72 orang atau 75,79% ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan kelengkapan sarana dan prasarana Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru , kemudian jawaban netral sebanyak 15 orang atau 15,79 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan kelengkapan sarana dan prasarana Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8,42 % ini menunjukkan sebagian kecil responden mengatakan tidak setuju dengan kelengkapan sarana dan prasarana Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Jadi, rata – rata jawaban responden tentang kelengkapan sarana dan prasarana Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru adalah setuju.

Tabel V.4 Jawaban Responden Tentang Kenyamanan Ruangan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	40	42,10 %
2	Setuju	20	21,05 %
3	Netral	22	23,16 %
4	Tidak Setuju	10	10,53 %
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,16 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang kenyamanan ruangan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dengan kategori sangat setuju dan setuju sebanyak 60 orang atau 63,15 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan kenyamanan ruangan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, kemudian jawaban netral sebanyak 22 orang atau 23,16% ini menunjukkan responden netral dengan kenyamanan ruangan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13,69% . Jadi, rata - rata jawaban responden setuju dengan kenyamanan ruangan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

Tabel V.5: Rekapitulasi Tentang *Tangible* Pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru

No	Tangible (Bukti Fisik)	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Gedung yang dimiliki oleh PT.Asuransi Takaful Indonesia cabang Pekanbaru menarik secara Visual	10	23	45	15	2	95
		10,53 %	24,21 %	47,37 %	15,79 %	2,10 %	100 %
2	Keadaan Lingkungan Sekitar PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Yang Strategis	13	45	22	10	5	95
		13,68 %	47,37 %	23,16 %	10,53 %	5,26 %	100 %
3	Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang digunakan Oleh PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	30	42	15	5	3	95
		31,58 %	44,21 %	15,79 %	5,26 %	3,16 %	100 %
4	Kenyamanan Ruangan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	40	20	22	10	3	95
		42,10 %	21,05 %	23,16 %	10,53 %	3,16 %	100 %
Jumlah		93	130	104	40	13	380
Persentase %		23,25%	32,5%	26%	10%	8,25%	100%

Sumber : Data Olahan, 2012

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang kualitas pelayanan dan dituangkan dalam Tabel diatas dapat dilihat 23,25% responden menyatakan sangat setuju, 32,5% responden yang menyatakan setuju, 26% responden yang menyatakan netral, 10% responden yang menyatakan tidak setuju, 8,25% terhadap Gedung yang dimiliki oleh PT.Asuransi Takaful Indonesia cabang Pekanbaru menarik secara Visual, Keadaan Lingkungan Sekitar PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru

Yang Strategis, Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang digunakan Oleh PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Serta Kenyamanan ketika berada diruangan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

V.2 Analisis Realibility

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan yang dalam hal ini Nasabah Asuransi PT Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru diantaranya kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik.

Tabel V.6: Jawaban Responden Tentang Perusahaan Dalam Menyelesaikan Sesuatu Pada Waktu Yang Telah Disepakati Maka PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Selalu Menepatinya.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	21	22,11 %
2	Setuju	40	42,10 %
3	Netral	28	29,47 %
4	Tidak Setuju	6	6,32 %
5	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dalam menepati janjinya dalam menyelesaikan sesuatu pada waktu yang telah disepakati dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 61 orang atau 64,21 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa dalam melakukan sesuatu pada waktu yang telah disepakati maka PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu menepatinya, kemudian jawaban netral sebanyak 28 orang atau 29,47 % ini menunjukkan sebagian

responden netral bahwa dalam melakukan sesuatu pada waktu yang telah disepakati maka PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu menepatinya, sedangkan jawaban tidak setuju dan tidak sangat setuju sebanyak 6 orang atau 6,32 % ini menunjukkan sebagian kecil responden mengatakan bahwa dalam melakukan sesuatu pada waktu yang telah disepakati maka PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu menepatinya. Jadi, rata – rata jawaban responden setuju yang menyatakan bahwa dalam melakukan sesuatu pada waktu yang telah disepakati maka PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu menepatinya.

Tabel V.7: Jawaban Responden tentang Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dalam Memecahkan Masalah Para Nasabahnya Sangat Baik.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	42	44,21 %
2	Setuju	28	29,47 %
3	Netral	20	21,05 %
4	Tidak Setuju	3	3,16 %
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,11 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Olahan Data

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dalam Memecahkan Masalah Para Nasabahnya sangat baik adapun kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 70 orang atau 73,68 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dalam Memecahkan Masalah Para Nasabahnya sangat baik, kemudian jawaban netral sebanyak 20 orang atau 21,05 % ini menunjukkan sebagian responden netral pada

keputusannya bahwa Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dalam Memecahkan Masalah Para Nasabahnya sangat baik, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5,27 % ini menunjukkan sebagian kecil responden yang mengatak bahwa Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dalam Memecahkan Masalah Para Nasabahnya sangat baik.

Tabel V.8 Jawaban Responden Tentang Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Pelayanan Pada Saat Yang Tepat.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	40	42,11 %
2	Setuju	29	30,53 %
3	Netral	21	22,10 %
4	Tidak Setuju	2	2,10 %
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,16 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban reponden tentang Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru memberikan pelayanan pada saat yang tepat dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 69 orang atau 72,64 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru memberikan pelayanan pada saat yang tepat, kemudian jawaban netral sebanyak 21 orang atau 22,10 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru memberikan pelayanan pada saat yang tepat, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5,26 % ini

menunjukkan sebagian kecil responden tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru memberikan pelayanan pada saat yang tepat. Jadi, rata – rata jawaban responden setuju dengan kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru memberikan pelayanan pada saat yang tepat.

Tabel V.9 : Jawaban Responden Tentang Kinerja PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Sesuai Dengan Harapan Nasabah

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	35	36,84 %
2	Setuju	10	10,53 %
3	Netral	20	21,05 %
4	Tidak Setuju	25	26,32 %
5	Sangat Tidak Setuju	5	5,26 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang Kinerja PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Sesuai Dengan Harapan Nasabah dengan kategori jawaban setuju dan sangat setuju sebanyak 45 orang atau 47,37 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan kinerja PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru sesuai dengan harapan Nasabah, kemudian jawaban netral sebanyak 20 orang atau 21,05 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan kinerja PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru sesuai dengan harapan Nasabah, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 30 orang atau 31,58 % ini menunjukkan responden tidak setuju dengan kinerja PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru sesuai dengan harapan Nasabah. Jadi, rata – rata

jawaban responden setuju dengan kinerja PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru sesuai dengan harapan Nasabah.

Tabel. V.10 Rekapitulasi Jawaban responden tentang *Reliability* Pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru

No	<i>Reliability</i>	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Perusahaan Dalam Menyelesaikan Sesuatu Pada Waktu Yang Telah Disepakati Maka PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Selalu Menepatinya	21	40	28	6	0	95
		22,11%	42,10%	29,47%	6,32%	0.00%	100%
2	Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dalam Memecahkan Masalah Para Nasabahnya Sangat Baik.	42	28	20	3	2	95
		44,21%	29,47%	21,05%	3,16%	2,11%	100%
3	Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Pelayanan Pada Saat Yang Tepat	40	29	21	2	3	95
		42,11%	30,53%	22,10%	2,10%	3,16%	100%
4	Kinerja PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Sesuai Dengan Harapan Nasabah	35	10	20	25	5	95
		36,84%	10,53%	21,05%	26,32 %	5,26%	100%
	Jumlah	138	107	89	40	13	380
	Persentase %	34,5%	26,75%	22,25%	10%	32,5%	100%

Sumber : Data Olahan, 2012

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang produk dan dituangkan dalam

Tabel tersebut5 dapat dilihat 34,5% responden menyatakan sangat setuju, 26,75%

responden yang menyatakan setuju, 22,25% responden yang menyatakan netral, 10% responden yang menyatakan tidak setuju, 32,5% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan sesuatu pada waktu yang telah disepakati maka PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Selalu Menepatinya, kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dalam memecahkan masalah para Nasabahnya Sangat Baik, Kemampuan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru memberikan Pelayanan Pada Saat Yang Tepat, Kinerja PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Sesuai dengan harapan nasabah di perusahaan asuransi takaful umum cabang Pekanbaru.

V.3 Analisis Responsiveness

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dalam hal ini nasabah PT Takaful Umum Cabang Pekanbaru dengan penyampaian informasi yang jelas. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan (Nasabah) dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Tabel V.11 Jawaban Responden Tentang Karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Menyampaikan Informasi Dengan Jelas.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	51	53,68 %
2	Setuju	15	15,79 %
3	Netral	19	20 %
4	Tidak Setuju	10	10,53 %
5	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, jawaban responden tentang Karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru menyampaikan informasi dengan jelas adapun kategori jawban sangat setuju dan setuju sebanyak 66 orang atau 69,47 % ini menunjukkan sebagian besar respponden setuju dengan karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru menyampaikan informasi dengan jelas, kemudian jawaban netral sebanyak 19 orang atau 20 % ini menunjukkan responden netral menilai karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru menyampaikan informasi dengan jelas, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10,53 % ini menunjukkan sebagian kecil responden yang tidak setuju dengan karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru menyampaikan informasi dengan jelas. Jadi, rata- rata responden setuju dengan karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru menyampaikan informasi dengan jelas.

Tabel V.12 Jawaban Responden Tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Selalu Bersedia Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	50	52,63 %
2	Setuju	23	24,21 %
3	Netral	10	10,53 %
4	Tidak Setuju	3	3,16 %
5	Sangat Tidak Setuju	9	9,47 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Selalu Bersedia Memberikan Informasi

Yang Dibutuhkan. Dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 73 orang atau 76,84 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan, kemudian jawaban netral sebanyak 10 orang atau 10,53 % ini menunjukkan responden netral dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan, sedangkan jawaban yang tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 12 orang atau 12,63 % ini menunjukkan sebagian kecil responden tidak setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan. Jadi, rata – rata jawaban respponden adalah setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan.

Tabel V.13 Jawaban Responden Tentang Karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu Memberitahu Kapan Layanan Akan diberikan

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	13	13,68 %
2	Setuju	41	43,16 %
3	Netral	30	31,58 %
4	Tidak Setuju	3	3,16 %
5	Sangat Tidak Setuju	8	8,42 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang Karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu Memberitahu Kapan Layanan Akan diberikan dengan kategori jawaban responden sangat setuju dan setuju sebanyak 54 orang atau 56,84 % ini menunjukkan sebagian besar

responden sangat setuju dan setuju dengan karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu memberitahu kapan layanan akan diberikan, kemudian jawaban netral sebanyak 30 orang atau 31,58 % ini menunjukkan sebagian responden netral menilai karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu memberitahu kapan layanan akan diberikan, sedangkan jawaban responden tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11,58 % ini menunjukkan sebagian kecil responden yang tidak setuju dengan karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu memberitahu kapan layanan akan diberikan. Jadi, rata – rata jawaban responden adalah setuju dengan karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu memberitahu kapan layanan akan diberikan.

Tabel V.14 Jawaban Responden Tentang Karyawan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Tidak Menunjukkan kesan Sibuk dalam Merespon Nasabahnya

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	35	36,84 %
2	Setuju	27	28,42 %
3	Netral	26	27,37 %
4	Tidak Setuju	4	4,21 %
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,16 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang Karyawan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Tidak Menunjukkan kesan Sibuk dalam Merespon Nasabahnya dengan kategori jawaban responden sangat setuju dan setuju sebanyak 35 orang atau 36,84 % ini menunjukkan sebagian besar responden sangat setuju dan setuju dengan Karyawan Pt Asuransi Takaful Umum

Cabang Pekanbaru Tidak Menunjukkan kesan Sibuk dalam Merespon Nasabahnya, kemudian jawaban netral sebanyak 26 orang atau 27,37 % ini menunjukkan sebagian responden netral menilai Karyawan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Tidak Menunjukkan kesan Sibuk dalam Merespon Nasabahnya, sedangkan jawaban responden tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4,21 % ini menunjukkan sebagian kecil responden yang tidak setuju dengan karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu memberitahu Karyawan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Tidak Menunjukkan kesan Sibuk dalam Merespon Nasabahnya. Jadi, rata – rata jawaban responden adalah sangat setuju dengan Karyawan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Tidak Menunjukkan kesan Sibuk dalam Merespon Nasabahnya.

Tabel V.15 : Jawaban Responden Tentang *Responsiviness* pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

No	<i>Responsiviness</i>	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Menyampaikan Informasi Dengan Jelas.	51	15	19	10	0	95
		53,68%	15,79%	20%	10,53%	0.00%	100%
2	PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Selalu Bersedia Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan.	50	23	10	3	9	95
		52,63%	24,21%	10,53%	3,16%	9,47%	100%
3	Karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu Memberitahu Kapan Layanan Akan diberikan	13	41	30	3	8	95
		13,68%	43,16%	31,58%	3,16%	8,42%	100%
4	Karyawan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Tidak Menunjukkan kesan Sibuk dalam Merespon Nasabahnya	35	27	26	4	3	95
		36,84%	28,42%	27,37%	4,21%	3,16%	100%
	Jumlah	149	104	85	20	20	378
	Persentase %	37,25%	26,5%	21,30%	5%	5%	100%

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang produk dan dituangkan dalam

Tabel diatas dapat dilihat 37,25% responden menyatakan sangat setuju, 26,5% responden yang menyatakan setuju, 21,30% responden yang menyatakan netral,5%

responden yang menyatakan tidak setuju , 5% responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap kemampuan karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Menyampaikan Informasi Dengan Jelas, PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Selalu Bersedia Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan, Karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru selalu Memberitahu Kapan Layanan Akan diberikan, Karyawan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Tidak Menunjukkan kesan Sibuk dalam Merespon Nasabahnya.

V.4 Analisis Assurance

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan ,kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan atau nasabah kepada perusahaan. Terdiri dari komponen : komunikasi (*Communication*) , kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*security*) , kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personi untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Tabel V.16 : Jawaban Responden Tentang Karyawan Yang Memiliki Pengetahuan Yang Baik Dalam Menjawab Pertanyaan Nasabah

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	18	18,95 %
2	Setuju	48	50,53 %
3	Netral	19	20 %
4	Tidak Setuju	6	6,31 %
5	Sangat Tidak Setuju	4	4,21 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, jawaban responden tentang Karyawan Yang Memiliki Pengetahuan Yang Baik Dalam Menjawab Pertanyaan Nasabah dengan kategori jawaban responden sangat setuju dan setuju sebanyak 56 orang atau 69,48 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan nasabah, kemudian jawaban netral 19 orang atau 20 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan nasabah, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10,52 % dengan karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan nasabah. Jadi, rata – rata jawaban responden adalah setuju dengan karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan nasabah.

Tabel V.17: Jawaban Responden Tentang Nasabah Merasa Nyaman Mengasuransikan Harta Bendanya Di PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	10	10,53 %
2	Setuju	45	47,36 %
3	Netral	21	22,11 %
4	Tidak Setuju	11	11,58 %
5	Sangat Tidak Setuju	8	8,42 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang Nasabah Merasa Nyaman Mengasuransikan Harta Bendanya Di PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 55 orang atau 57,89 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju

dengan pernyataan Nasabah Merasa Nyaman Mengasuransikan Harta Bendanya Di PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, kemudian jawaban yang netral sebanyak 21 orang atau 22,11 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan pernyataan Nasabah Merasa Nyaman Mengasuransikan Harta Bendanya Di PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 19 orang atau 20 % ini menunjukkan sebagian kecil responden member pernyataan bahwa Nasabah Merasa Nyaman Mengasuransikan Harta Bendanya Di PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Jadi, rata – rata jawaban responden adalah setuju dengan pernyataan Nasabah Merasa Nyaman Mengasuransikan Harta Bendanya Di PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

Tabel V.18 : Jawaban Responden Tentang Penampilan Karyawan Yang Menarik Dan Rapi Serta Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Nasabah

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	13	13,68 %
2	Setuju	73	76,84 %
3	Netral	7	7,37 %
4	Tidak Setuju	2	2,11 %
5	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang Penampilan Karyawan Yang Menarik Dan Rapi Serta Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Nasabah dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 86 orang atau 90,52 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan

pernyataan yang menjelaskan bahwa Penampilan Karyawan Yang Menarik Dan Rapi Serta Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Nasabah, kemudian jawaban netral sebanyak 7 orang atau 7,37 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan pernyataan yang menjelaskan Penampilan Karyawan Yang Menarik Dan Rapi Serta Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Nasabah, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,11 % ini menunjukkan sebagian kecil responden tidak setuju dengan pernyataan Penampilan Karyawan Yang Menarik Dan Rapi Serta Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Nasabah. Jadi, rata – rata jawaban responden adalah setuju tentang Penampilan Karyawan Yang Menarik Dan Rapi Serta Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Nasabah.

Tabel V.19 : Jawaban Responden Tentang PT Asuransi Takaful Umum Memberi Keyakinan Yang Penuh Terhadap Semua Nasabahnya.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	15	15,79 %
2	Setuju	71	74,74 %
3	Netral	5	5,26 %
4	Tidak Setuju	0	0 %
5	Sangat Tidak Setuju	4	4,21 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang PT Asuransi Takaful Umum Memberi Keyakinan Yang Penuh Terhadap Semua Nasabahnya dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 86 orang atau 90,53 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan pernyataan PT Asuransi Takaful Umum Memberi Keyakinan Yang Penuh Terhadap Semua

Nasabahnya, kemudian jawaban netral sebanyak 5 orang atau 5,26 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan PT Asuransi Takaful Umum Memberi Keyakinan Yang Penuh Terhadap Semua Nasabahnya, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanya 4 orang atau 4,21 % ini menunjukkan sebagian responden tidak setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Memberi Keyakinan Yang Penuh Terhadap Semua Nasabahnya. Jadi, rata – rata jawaban responden adalah setuju dengan pernyataan PT Asuransi Takaful Umum Memberi Keyakinan Yang Penuh Terhadap Semua Nasabahnya.

Tabel V.20 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Assurance Pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

No	Assurance	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Karyawan Yang Memiliki Pengetahuan Yang Baik Dalam Menjawab Pertanyaan Nasabah	18	48	19	6	4	95
		18,95 %	50,53%	20%	6,3 1%	4,21 %	100%
2	Nasabah Merasa Nyaman Mengasuransikan Harta Bendanya Di PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	10	45	21	11	8	95
		10,53 %	47,36%	22,1 1%	11, 58 %	8,42 %	100%
3	Penampilan Karyawan Yang Menarik Dan Rapi Serta Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Nasabah	13	73	7	2	0	95
		13,68 %	76,84%	7,37 %	2,1 1%	0%	100%
4	PT Asuransi Takaful Umum Memberi Keyakinan Yang Penuh Terhadap Semua Nasabahnya.	15	71	5	0	4	95
		15,79 %	74,74%	5,26 %	0%	4,21 %	100%
	Jumlah	56	237	52	19	16	380
	Persentase %	14%	59,25%	13%	4,85 %	4%	100%

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang lokasi dan dituangkan dalam tabel diatas dapat dilihat 14% responden menyatakan sangat setuju, 59,25% responden yang menyatakan setuju, 13 responden yang menyatakan netral, 4,75% responden yang menyatakan tidak setuju, 4% responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan Karyawan Yang Memiliki Pengetahuan Yang Baik Dalam Menjawab Pertanyaan Nasabah, Nasabah Merasa Nyaman Mengasuransikan Harta Bendanya Di PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, penampilan karyawan yang menarik dan rapi serta bersikap sopan dan ramah kepada Nasabah, PT Asuransi Takaful Umum memberi keyakinan yang penuuh terhadap semua nasabahnya.

V.5. Analisis Variabel *Emphaty*

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual maupun pribadi yang diberikan kepada pelanggan atau nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasab tersebut, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan , memahami kebutuhan pelanggan . Secara singkat dapat diartikan sebagai usahah untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Tabel V.21 : Jawaban Responden Tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Perhatian Personal Kepada Nasabah

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	12	12,63 %
2	Setuju	59	62,11 %
3	Netral	18	18,95 %
4	Tidak Setuju	1	1,05 %
5	Sangat Tidak Setuju	5	5,26 %
Jumlah		95	100 %

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Perhatian Personal Kepada Nasabah dengan kategori jawaban responden sangat setuju dan setuju sebanyak 71 orang atau 74,74 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Perhatian Personal Kepada Nasabah, Kemudian jawaban netral sebanyak 18 orang atau 18,95 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Perhatian Personal Kepada Nasabah, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6,31 % ini menunjukkan sebagian kecil responden tidak setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Perhatian Personal Kepada Nasabah. Jadai, rata – rata jawaban responden adalah setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Perhatian Personal Kepada Nasabah.

Tabel V.22 : Jawaban Responden Tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memiliki Karyawan Yang Lebih Mengutamakan Kepentingan Nasabahnya.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	22	23,16 %
2	Setuju	51	53,68 %
3	Netral	13	13,68 %
4	Tidak Setuju	2	2,11 %
5	Sangat Tidak Setuju	7	7,37 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Quisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahhui bahwa jawabn responden tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memiliki Karyawan Yang Lebih

Mengutamakan Kepentingan Nasabahnya.dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 73 orang atau 76,84 % ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memiliki Karyanwan Yang Lebih Mengutamakan Kepentingan Nasabahnya, kemudian jawaban netral sebanyak 13 orang atau 13,68 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memiliki Karyanwan Yang Lebih Mengutamakan Kepentingan Nasabahnya, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9,48 % ini menunjukkan sebagian kecil responden yang tidak setuju dengan tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memiliki Karyanwan Yang Lebih Mengutamakan Kepentingan Nasabahnya. Jadi, rata – rata jawaban responden adalah setuju dengan tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memiliki Karyanwan Yang Lebih Mengutamakan Kepentingan Nasabahnya.

Tabel V.23 : Jawaban Responden Tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Jam Operasi yang Nyaman bagi Semua Nasabah.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	21	22,10 %
2	Setuju	42	44,21 %
3	Netral	19	20 %
4	Tidak Setuju	11	11,58 %
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,11 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Jam Operasi yang Nyaman bagi Semua Nasabah dengan kategori jawaban sangat setuju dan setuju sebanyak 63

orang atau 66,31 % ini menunjukkan sebagian besar responden Setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Jam Operasi yang Nyaman bagi Semua Nasabah, kemudian jawaban netral sebanyak 19 orang atau 20 % ini menunjukkan sebagian responden netral dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Jam Operasi yang Nyaman bagi Semua Nasabah, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 13 orang atau 13,69 % ini menunjukkan sebagian kecil jawaban responden yang tidak setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Jam Operasi yang Nyaman bagi Semua Nasabah. Jadi, rata – rata jawaban responden adalah setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Jam Operasi yang Nyaman bagi Semua Nasabah.

Tabel V.24 : Jawaban Responden Tentang PT Asuransi Takaful Umum Mengerti Dan Mengetahui Kebutuhan Nasabahnya.

No	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	18	18,95 %
2	Setuju	60	63,16 %
3	Netral	11	11,58 %
4	Tidak setuju	2	2,10 %
5	Sangat Tidak Setuj	4	4,21 %
Jumlah		95	100 %

Sumber : Data Primer (Kuisoner)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang PT Asuransi Takaful Umum Mengerti Dan Mengetahui Kebutuhan Nasabahnya dengan kategori jawaban responden sangat setuju dan setuju sebanyak 78 orang atau 82,11 % ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Mengerti Dan Mengetahui Kebutuhan Nasabahnya, kemudian jawaban netral

sebanyak 11 orang atau 11,58 % ini menunjukkan bahwa responden netral dengan PT Asuransi Takaful Umum Mengerti Dan Mengetahui Kebutuhan Nasabahnya, sedangkan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6,31 % ini menunjukkan sebagian kecil responden yang tidak setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Mengerti Dan Mengetahui Kebutuhan Nasabahnya. Jadi, rata – rata jawaban responden adalah setuju dengan PT Asuransi Takaful Umum Mengerti Dan Mengetahui Kebutuhan Nasabahnya.

Tabel V.25 : Rekapitulasi jawaban responden tentang *Emphaty* pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru

No	<i>Emphaty</i>	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Perhatian Personal Kepada Nasabah	12	59	18	1	5	95
		12,63%	62,11%	18,95%	1,05%	5,26%	100%
2	PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memiliki Karyanwan Yang Lebih Mengutamakan Kepentingan Nasabahnya	22	51	13	2	7	95
		23,16%	53,68%	13,68%	2,11%	7,37%	100%
3	PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru Memberikan Jam Operasi yang Nyaman bagi Semua Nasabah.	21	42	19	11	2	95
		22,10%	44,21%	20%	11,58%	2,11%	100%

No	<i>Emphaty</i>	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
4	PT Asuransi Takaful Umum Mengerti Dan Mengetahui Kebutuhan Nasabahnya	18	60	11	2	4	95
		18,95%	63,16%	11,5 8%	2,10%	4,21%	100%
	Jumlah	73	212	61	16	18	380
	Persentase %	18,25%	53%	15,2 5%	4%	4,5%	100%

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang lokasi dan dituangkan dalam Tabel diatas dapat dilihat 18,25% responden menyatakan sangat setuju, 53% responden yang menyatakan setuju, 15,25% responden yang menyatakan netral, 4% responden yang menyatakan tidak setuju, 4,5% responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru memberikan perhatian personal kepada nasabah, PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru memiliki karyawan yang lebih mengutamakan kepentingan nasabahnya, PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru memberikan jam operasi yang nyaman bagi semua nasabah. PT Asuransi Takaful Umum mengerti dan mengetahui kebutuhan nasabahnya.

V.6. Analisis Kepuasan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah berdasarkan keinginan menjadi nasabah PT Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru. Kepuasan responden menjadi nasabah PT Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru

meningkat disaat proses transaksi yang dilakukan berulang – ulang oleh nasabah tersebut.

Pada variabel kepuasan nasabah ini, dalam kuesioner diwakili oleh empat pernyataan yang bernilai positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat pada Tabel V.26

Tabel V.26 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

NO	Pertanyaan	Frekuensi					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Tanggapan responden terhadap banyaknya jumlah nasabah Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	60	29	5	1	0	95
		63,16	30,53	5,26	1,05	0	100
2	Tanggapan responden yang puas dengan kinerja karyawan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	70	10	6	9	0	95
		73,68	10,53	6,32	9,47	0	100
3	Tanggapan responden terhadap komitmen Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru yang mengutamakan pelayanan yang prima	50	31	9	5	0	95
		52,63	32,64	9,47	5,26	0	100
4	Tanggapan responden terhadap menariknya produk jasa yang ditawarkan Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	70	21	3	1	0	95
		73,68	22,10	3,15	1,05	0	100

No	Pertanyaan	S	SS	N	TS	STS	Jumlah
	Jumlah	250	90	20	40	0	380
	Persentase (%)	62,5%	22,5%	5%	10%	0%	100%

Sumber : Olahan Data 2012

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang keputusan pembelian dan dituangkan dalam tabel diatas dapat dilihat 62,5% responden menyatakan sangat setuju, 22,75% responden yang menyatakan setuju, 5% responden yang menyatakan netral, dan 10% responden yang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan banyaknya jumlah nasabah, kinerja karyawan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru, komitmen Pt Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru yang mengutamakan pelayanan yang prima, menariknya produk jasa yang ditawarkan PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

V.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

V.7.1 Uji Validitas

Pada program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* teknik pengujian yang digunakan korelasi *Corrected Item-Total Correlation*. Uji dalam penelitian ini untuk mengetahui valid suatu variabel dilakukan pengujian dengan menggunakan teknik *Validity analysis* dengan nilai korelasi diatas 0,3. Sekaran, (2000:169).

Hasil Uji Validitas

Tabel V.28: Uji Validitas

NO	Korelasi	Keputusan
X1		
X1.1	0.432	Valid
X1.2	0.367	Valid
X1.3	0.575	Valid
X1.4	0.434	Valid
X2		
X2.1	0.396	Valid
X2.2	0.474	Valid
X2.3	0.534	Valid
X2.4	0.440	Valid
X3		
X3.1	0.444	Valid
X3.2	0.452	Valid
X3.3	0.404	Valid
X3.4	0.583	Valid
X4		
X4.1	0.307	Valid
X4.2	0.306	Valid
X4.3	0.306	Valid
X4.4	0.324	Valid
X5		
X5.1	0.445	Valid
X5.2	0.433	Valid
X5.3	0.357	Valid
X5.4	0.524	Valid
Y		
Y1	0.669	Valid
Y2	0.703	Valid
Y3	0.708	Valid
Y4	0.701	Valid

Sumber : Data Olahan 2012

Tabel diatas menjelaskan bahwa setelah dilakukan uji validitas, nilai korelasi semua item masing-masing variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan kepuasan nasabah > 0,30. Dengan demikian maka dapat

disimpulkan bahwa semua item masing-masing variabel memenuhi syarat untuk dinyatakan valid.

V.7.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif sama atau tidak berbeda (*relative konsisten*), bila dilakukan pengulangan pengukuran terhadap obyek yang sama. Dalam penelitian ini pengukuran menggunakan teknik *Cronbach alpha*. Alat ukur dapat dikatakan andal apabila memiliki alpha lebih dari 0,6 Ghazali, (2006:42).

Tabel :V.27 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item dalam Kuisioner	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan
1	Kepuasan Nasabah (Y)	4	0,852	Reliabel
2	<i>Tangible</i> (X1)	4	0,794	Reliabel
3	<i>Reliability</i> (X2)	4	0,654	Reliabel
4	<i>Responsiviness</i> (X3)	4	0,724	Reliabel
5	<i>Assurance</i> (X4)	4	0,733	Reliabel
5	<i>Empathy</i> (X5)	4	0,735	Reliabel

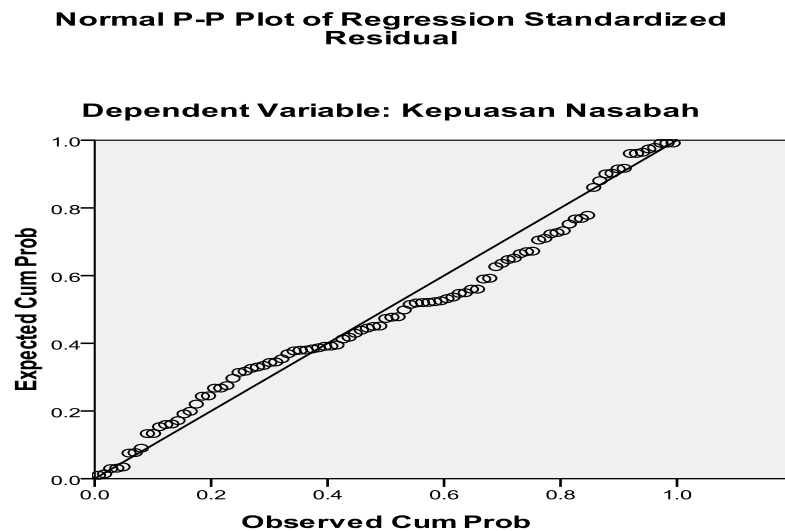
Dari tabel diatas dapat dilihat penjelasan setelah dilakukan uji reliabilitas, nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel kepuasan nasabah, *tangible*, *reliabiliti*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy* yaitu: 0,852, 0,794, 0,654, 0,724, 0,733 dan 0,735 yang berarti semua variabel tersebut reliabel karena memiliki nilai koefisien alpha diatas 0,60.

V.7.2 Uji Normalis Data

Deteksi normalitas dilihat dengan menggunakan grafik normal P-P Plot of Regression Standardized Residual. Pada gambar terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil penelitian dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar V.3 : Diagram P-P Plot Normalitas



Uji Normalitas adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal.

V.7 Uji Asumsi Klasik

Agar model persamaan regresi tersebut dapat diterima secara ekonometrik, maka harus memenuhi asumsi klasik, yaitu bebas dari autokorelasi, heteroskedastisitas dan multikolinearitas.

V.7.1 Uji Autokorelasi

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya gejala korelasi serial yaitu kondisi yang terdapat ketika residu tidak independen satu sama lain. Secara sederhana, gejala ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan test statistik Durbin-Watson.

Untuk mendeteksi Autokorelasi dapat dilakukan dengan melihat angka Durbin Watson. Secara umum bisa diambil patokan :

1. Angka D-W di bawah -2 berarti ada Autokorelasi positif
2. Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi
3. Angka D-W di atas +2 berarti ada Autokorelasi negative

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel.V.29 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.725 ^a	.652	.650	2.26069	1.992

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Reliability, Assurance, Responsiviness, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pada tabel 5.29 terlihat bahwa angka Durbin Watson dibawah 2 yaitu sebesar 1,992 yang berarti tidak ada autokorelasi. Dan dapat disimpulkan bahwa regresi ini baik karena bebas dari autokorelasi

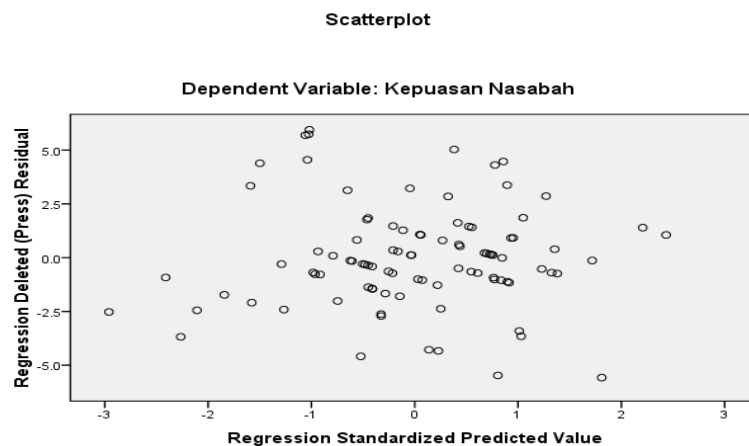
V.7.2 Pengujian Heteroskedastisitas

Tujuannya adalah untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari I pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Pengujian dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola pada grafik dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksikan dan sumbu X adalah residual (Y prediksi- Y sesungguhnya) yang telah di standarkan.

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar V.4 : Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan grafik diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar diatas dan dibawah

angka nol pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas.

V.7.2 Pengujian Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya korelasi yang besar diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala *Multikolinearitas* dan dapat dengan uji Collinearity Statistik. Menurut (santoso, 2001 : 356) dalam melakukan uji multikolinearitas harus diketahui terlebih dahulu *Variance Inflation Faktor* (VIF).

Uji ini juga dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi dikatakan bebas multikolinearitas jika Variance Inflation Factor (VIF) < 5 , dan mempunyai angka tolerance mendekati 1. Data yang baik dapat dikatakan bebas multikonearitas. Hasil Uji Multikonearitas disimpulkan seperti pada Tabel V.30

Tabel. V.30 Hasil Uji Multikolinearitas**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.814	2.549		1.889	.062		
Tangible	.522	.139	.452	3.756	.000	.578	1.731
Reliability	-.183	.126	-.165	-1.451	.150	.653	1.532
Responsiveness	.037	.149	.028	2.249	.011	.684	1.461
Assurance	.226	.134	.164	2.794	.024	.889	1.124
Empathy	.116	.158	.083	3.732	.001	.649	1.540

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari hasil perhitungan nilai VIF dan tolerance pada hasil analisis data diatas, diperoleh nilai VIF untuk *tangible* sebesar 1.731, dengan nilai tolerance 0.578, selanjutnya variabel *reliability* 1.532 dengan nilai tolerance 0.653, selanjutnya VIF untuk *Responsiveness* 1.461 dengan nilai tolerance 0.684, selanjutnya VIF untuk *Assurance* 1.124 dengan nilai tolerance 0.889, selanjutnya VIF untuk *empathy* 1.540 dan nilai tolerance 0.649.

Nilai VIF berada dibawah angka 5 artinya dalam penelitian ini telah bebas dari multikolinieritas dan data ini layak untuk diuji. Dan nilai tolerance semua variabel mendekati angka 1 yang menyatakan bebas dari multikolinearitas.

V.10 Analisis Data

Penelitian ini merupakan studi empiris (*empirical study*) yaitu studi tentang fakta /data yang nyata yang dikumpulkan dan diuji secara sistematis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data silang tempat (*Cross section*) yaitu data yang dikumpulkan pada suatu titik waktu dengan pengamatan yang dilakukan pada individu atau responden yang berbeda pada saat yang sama.

Data-data yang diperlukan telah dikumpulkan dan dikalkulasikan sesuai dengan formula-formula yang telah dikemukakan pada bab dua untuk masing-masing variabel. Data-data ini untuk selanjutnya diolah dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 17.

Pelaksanaan analisis data yang dikumpulkan dengan cara menggunakan analisis statistik, metode regresi linier berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, variabel bebas dan variabel terikat.

Regresi Linear Berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel terikat (devenden variabel) dengan dua atau lebih variabel (indeviden variabel) dan hubungan antara variabel terikat (kepuasan nasabah) dengan variabel bebas (tangible, reliability, responsiveness,

assurance, empathy), ditunjukkan oleh rumus sebagai berikut (Djarwanto, 2001:

186)

$$Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + b_3 \cdot x_3 + b_4 \cdot x_4 + b_5 \cdot x_5 + e$$

Dimana :

Y	=Kepuasan Nasabah
a	= Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	=Koefisien Regresi atau parameter yang akan dihitung
x_1	= <i>Tangible</i>
x_2	= <i>Reliability</i>
x_3	= <i>Responsiveness</i>
x_4	= <i>Assurance</i>
x_5	= <i>Emphaty</i>
e	= Sistem Error

Tabel V.31: Hasil Perhitungan Regresi Berganda**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.814	2.549		1.889	.062
Tangible	.522	.139	.452	3.756	.000
Reliability	-.183	.126	-.165	-1.451	.150
Responsiviness	.037	.149	.028	2.249	.011
Assurance	.226	.134	.164	2.794	.024
Emphaty	.116	.158	.083	3.732	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

$$Y = 4,814 + 0,522 X_1 - 0,183 X_2 + 0,037 X_3 + 0,226X_4 + 0,116 X_5 + e$$

Artinya :

1. Konstanta sebesar 4,814 menyatakan bahwa jika *tangible* ,*reliability* ,*resposiviness* ,*assurance*, *emphaty* nilainya 0 (nol), maka tingkat kepuasan Nasabah nilainya sebesar 4,814.(Priyatno Duwi: 250).

2. Koefisien regresi 0,522 menyatakan bahwa jika *Tangible* mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami kenaikan 1 satuan, maka *Tangible* akan mengalami peningkatan sebesar 0,522. (Priyatno Duwi: 250).
3. Koefisien regresi -0,183 menyatakan bahwa *Reliability* berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, artinya jika *reliability* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,183. (Priyatno Duwi: 250).
4. Koefisien regresi 0,037 menyatakan bahwa jika *Responsiviness* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,037. (Priyatno Duwi: 250)
5. Koefisien regresi 0,226 menyatakan bahwa jika *Assurance* mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,226. (Priyatno Duwi: 250).
6. Koefisien regresi 0,116 menyatakan bahwa jika *Emphaty* mengalami kenaikan 1 satuan maka, kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,116. (Priyatno Duwi: 250).

V.11 Uji Hipotesis

V.11.1 Uji Regresi Parsial (Uji t)

Selanjutnya perlu diketahui apakah semua variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan uji t statistic dan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{table} . Jika $t_{hitung} > t_{table}$ maka hipotesis diterima,

dan jika $t_{hitung} < t_{table}$ maka hipotesis ditolak, besarnya t_{hitung} dapat dilihat dari t_{table} 1,980

Dari hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel *tangible* sebesar $3.756 > 1,980$ dan $P_{value} 0,000 < 0,05$. Kemudian untuk variabel *reability* sebesar $-1.451 < 1,980$ dan $P_{value} 0,150 > 0,05$ selanjutnya untuk variabel *responsiviness* sebesar $2.249 > 1,980$ dan $P_{value} 0,011 < 0,05$. Variabel *assurance* sebesar $2.794 > 1,980$ dan $P_{value} 0,024 < 0,05$ dan untuk variabel *emphaty* sebesar $3.732 > 1,980$ dan $P_{value} 0,001 < 0,05$.

Karena nilai $t_{hitung} < t_{table}$ dan P_{value} empathy, assurance, responsiviness dan tangible lebih kecil dari nilai alfa 0,05, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa empathy, assurance, responsiviness dan tangible secara partial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Sementara pada variabel *reability* tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan Nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

V.11.2 Uji Regresi Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependent* atau terikat. Untuk membuktikan hal tersebut, maka dilakukan uji F. Hasil analisis uji F dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.32 dibawah ini:

Tabel. V.32 : Hasil Analisis Regresi Uji F**ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.629	5	30.726	36.013	.000 ^a
	Residual	454.855	89	5.111		
	Total	608.484	94			

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Reliability, Assurance, Responsiviness, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel 5.32 dapat dilihat bahwa hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai $F_{tes} 36.013 > F_{tabel} 2,30$ dan P Value sebesar $0.000 < 0,05$ maka hipotesis diterima. Jadi model regresi menunjukkan bahwa secara simultan empathy, reliability, assurance, responsiviness dan tangible mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pad PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru.

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*) berdasarkan uji signifikansi simultan (F test), uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi parameter individual (t test) Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan analisis regresi berganda dengan bantuan *software SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 17.0.

V.11.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dapat menjelaskan variabel dependennya (kepuasan nasabah). Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasil baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel independen dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V. 33 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.725 ^a	.652	.650	2.26069	1.992

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Reliability, Assurance, Responsiviness, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel V.34 : Pedoman Untuk Memberikan Interval Interpretasi Koefisien Korelasi

Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80 -1,00	Sangat kuat

Sumber : Sugiono (2005:183)

Berdasarkan perhitungan nilai tersebut diatas diperoleh nilai koefesien determinasi (R^2) sebesar 0.652. Hal ini menunjukkan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty memberikan pengaruh kuat sebesar 65,2% terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. sedangkan sisanya ($100\% - 65,20\% = 35\%$) dipengaruhi sebab-sebab lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

BAB VI

PENUTUP

Sebagai akhir dari penulisan dalam bab ini disampaikan beberapa kesimpulan, dan saran yang relevan bagi penelitian yang akan datang sesuai dengan hasil penelitian analisis data yang telah dilakukan.

VI.1. Kesimpulan

1. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi *tangible*, *responsivenss*, *assurance*, *dan empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah hanya variable *tangible*, *responsivenss*, *assurance*, *dan empathy* yang terbukti sesuai hipotesis $\alpha < 5\%$, sedangkan untuk variable *reliability* hanya berpengaruh tetapi tidak terbukti berpengaruh secara signifikan untuk penelitian pada PT Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru.
2. Nilai (R^2) sebesar 0.652. berarti hubungan keeratan secara bersama – sama antara variabel dependen dan variabel independen kuat karena R sebesar 0,725 berada antara 0,60 – 0,799. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,652 yang artinya 65,2% *empathy*, *reliability*, *assurance*, *responsiviness* dan *tangible* mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru, sedangkan sisanya ($100\% - 65,2\% = 35\%$) dipengaruhi sebab-sebab lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

VI.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini , dapat dikemukakan saran – saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar menggunakan analisis lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan Nasabah untuk lebih memperluas pengetahuan dan wawasan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan , pihak manajemen PT Asuransi Takaful Umum cabang Pekanbaru harus lebih menekankan dan memberikan perhatian pada dimensi *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*. Hal ini bisa dilakukan dengan cara lebih memberi perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah, ketanggapan dalam melayani nasabah dengan cepat dan tepat, dan memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada nasabah serta menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta, Ed revisi.
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Depag RI, Al Qur'an dan Terjemahannya Al-JHikmah, Diponegoro, Bandung.
- Gunara, Thorik & Hardiono, U. S. 2006, *Marketing Muhammad*, Takbir Publishing House, Bandung.
- Komputer ,Wahana, 2010, *Mengolah Data Statistik Hasil Penelitian Dengan SPSS* 17. Semarang : Andi Offset.
- Kotler dan Armstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. Lee, Nancy, 2007, *Pemasaran di sector public*, PT Manca Jaya Cemerlang.
- MaSngaraja Palianja Nasution, dkk. *Basic TrainingModul* 2002 , Jakarta: PT. Asuransi Takaful Keluarga, 2002.
- Priyatno, Duwi, 2011. *Buku Saku Analisis Statistik Data Spss*, Yogyakarta : Media Kom.
- Santoso, 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta : Andi Offset.

Simonangkir, 2000, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non – Bank*, Bogor Selatan, Graha Indonesia.

Soemitra, Andri, 2009, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: kencana.

Syakir sula , Muhammad, 2004, *Asuransi Syariah (life and general) konsep dan system operasional*, cet.1, Jakarta: Gema Insani press.

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, fandy, 2008, *Strategi Bisnis*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, fandy, 2005, *Total Quality Servis*. [online]. <http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/2s1manajemen/203113030/bab2.pdf>. 16 Oktober 2011].

Teori mengenai jasa Asuransi [online] <http://www.google.com>. 04 November 2011.

Umar. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wirdayaningsih, 2005, *Bank dan Asuransis Islam di Indonesia*, Ed. 1, Cet. 2, Jakarta: Kencana.